



SALINAN

KEPALA DESA WONOREJO
KECAMATAN POLOKARTO
KABUPATEN SUKOHARJO

PERATURAN KEPALA DESA WONOREJO
NOMOR 8 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DESA WONOREJO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA DESA WONOREJO,

- Menimbang :
- a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan;
 - b. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Desa Wonorejo melalui survei kepuasan masyarakat;
 - c. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik perlu dibentuk pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Desa Wonorejo;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Kepala Desa Wonorejo tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Desa Wonorejo;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang No. 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2757);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851); Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1037);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1100);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 156);

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
14. Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 45 Tahun 2018 tentang Daftar Kewenangan Desa berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa di Kabupaten Sukoharjo (Berita Daerah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2018 Nomor 45);
15. Peraturan Desa Wonorejo Nomor 11 Tahun 2018 tentang Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal – Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa (Lembaran Desa Wonorejo Tahun 2020 Nomor 10) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Desa Wonorejo Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Desa Wonorejo Nomor 11 Tahun 2018 tentang Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal – Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa (Lembaran Desa Wonorejo Tahun 2020 Nomor 10);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN KEPALA DESA TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DESA WONOREJO

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala Desa ini yang dimaksud dengan:

1. Desa adalah Desa Wonorejo Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo.

2. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
3. Kepala Desa adalah Pejabat Pemerintah Desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga Desanya dan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
4. Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam Sekretariat Desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan pelaksana kewilayahan.
5. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut Survei adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan public.
6. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Desa yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, organisasi, lembaga, instansi pemerintah/swasta dan pelaku usaha yang menerima pelayanan.
9. Unsur Survei adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pelaksanaan survei.
10. Pelaksana Survei adalah Penyelenggara Pelayanan Publik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang berada di lokasi pelayanan dan/atau yang pernah menerima pelayanan yang dimintai jawaban/ tanggapan atas pertanyaan yang diajukan pada waktu survei.
12. Pencacah/Surveyor adalah seseorang yang melakukan pemeriksaan atau mengawasi dan mengamati suatu pekerjaan dalam pelaksanaan survei.
13. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum, maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pasal 2

Peraturan Kepala Desa ini dimaksudkan sebagai Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Desa Wonorejo.

Pasal 3

Peraturan Kepala Desa ini bertujuan untuk:

- a. meningkatkan kualitas Pelayanan Publik;
- b. meningkatkan kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- c. mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik.

Pasal 4

Hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan survei sebagai berikut :

- a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; dan
- d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan agar masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB II PRINSIP DAN UNSUR

Pasal 5

- 1) Prinsip dalam melaksanakan survei, meliputi :
 - a. transparan;
 - b. partisipatif;
 - c. akuntabel;
 - d. berkesinambungan;
 - e. keadilan; dan
 - f. netralitas.
- 2) Transparan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah hasil survei harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

- 3) Partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bahwa dalam melaksanakan survei harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- 4) Akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah hal-hal yang diatur dalam survei harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- 5) Berkesinambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah survei harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- 6) Keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah bahwa pelaksanaan survei harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- 7) Netralitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah dalam melakukan survei, pencacah tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Pasal 6

- 1) Unsur survei meliputi :
 - a. persyaratan;
 - b. prosedur;
 - c. waktu penyelesaian;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
 - i. sarana dan prasarana.
- 2) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 4) Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- 5) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 6) Produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 7) Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 8) Perilaku Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 10) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB III RUANG LINGKUP SURVEI

Pasal 7

Ruang lingkup pelaksanaan survei meliputi :

- a. obyek;
- b. pelaksana; dan
- c. pelaksanaan.

Bagian Kesatu Obyek

Pasal 8

Objek dalam pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a meliputi pelayanan :

- a. barang publik;
- b. jasa publik; dan
- c. administratif.

Pasal 9

- 1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a meliputi :
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APB Desa; dan
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APB Desa.
- 2) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b adalah penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.
- 3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c meliputi :
 - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Bagian Kedua Pelaksana Pasal 10

- 1) Pelaksana survei merupakan perangkat Desa dan warga masyarakat desa yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa.
- 2) Dalam melaksanakan survei, Pencacah/Surveyor harus memiliki integritas.

Pasal 11

Survei wajib dilaksanakan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Bagian Ketiga
Pelaksanaan Survei
Pasal 12

Pelaksanaan survei terdiri atas :

- a. tahapan persiapan;
- b. tahapan pelaksanaan;
- c. tahapan pelaporan.

Pasal 13

Tahapan Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a sebagai berikut :

- a. penetapan pelaksana;
- b. penyiapan bahan;
- c. penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data; dan
- d. penyusunan jadwal.

Pasal 14

- 1) Tahapan Pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b meliputi pengumpulan data dan pengolahan data.
- 2) Pengumpulan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pengumpulan data; dan
 - b. pengisian kuesioner.
- 3) Pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. metode pengolahan data; dan
 - b. perangkat pengolahan data.

Pasal 15

- 1) Tahapan Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c merupakan kewajiban Pelaksana Survei melaporkan hasil pelaksanaan Survei.
- 2) Sistematika pelaporan hasil pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Desa ini.
- 3) Pelaporan hasil pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Kepala Desa.
- 4) Pelaporan hasil Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan kepada publik.

- 5) Publikasi hasil Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (4) melalui pengumuman di ruang pelayanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online website atau pada media jejaring sosial.
- 6) Format Publikasi hasil Survei sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Desa ini.

Pasal 16

Ketentuan lebih lanjut mengenai tahapan Pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 sampai dengan Pasal 15 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Desa ini.

Pasal 17

- 1) Metode pelaksanaan Survei menggunakan sarana kuesioner.
- 2) Metode pelaksanaan Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan Skala Likert, yaitu kuisisioner Survei disusun dengan cara mengajukan pertanyaan berdasarkan unsur Survei untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan jawaban mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.
- 3) Pengisian kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan teknik Survei, meliputi :
 - a. wawancara tatap muka;
 - b. pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
 - c. pengisian secara elektronik (internet/e-survei);
 - d. diskusi kelompok terfokus; dan/atau
 - e. wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.
- 4) Format kuesioner Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Desa ini.

Pasal 18

- 1) Dalam melaksanakan Survei Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai Pelaksana Survei dapat bekerjasama dengan pihak lain yang berkompeten dan akuntabel.

- 2) Pihak lain yang berkompeten dan akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas :
 - a. Badan Pusat Statistik;
 - b. Perguruan Tinggi/Pakar; dan
 - c. Lembaga Swadaya Masyarakat dan Pelaku Usaha bidang pelayanan publik yang berkompeten.

BAB IV
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PENGAWASAN
Pasal 19

- 1) Pemantauan dan evaluasi terhadap hasil Survei oleh Penyelenggara Pelayanan Publik dilaksanakan oleh Sekretaris Desa.
- 2) Dalam melaksanakan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengikutsertakan Penyelenggara Pelayanan Publik terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten dan akuntabel.
- 3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Kepala Desa.

Pasal 20

Pengawasan terhadap pelaksanaan hasil, pelaporan, dan penerapan hasil Survei dilakukan oleh Kepala Desa.

BAB V
PEMBIAYAAN
Pasal 21

Biaya pelaksanaan Survei oleh Penyelenggara Pelayanan Publik serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dibebankan pada APB Desa.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 22

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala Desa ini dalam Berita Desa Wonorejo.

Ditetapkan di Wonorejo
pada tanggal, 11 Januari 2024
KEPALA DESA WONOREJO,

ttd

YUSUF AZIZ RAHMA

Di undangkan di Wonorejo
pada tanggal, 11 Januari 2024
SEKRETARIS DESA WONOREJO,

ttd

SUSILO HANDOKO
BERITA DESA WONOREJO TAHUN 2024 NOMOR 8