



SALINAN

BUPATI BINTAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI BINTAN
NOMOR 51 TAHUN 2019
TENTANG

PENERAPAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS APLIKASI DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BINTAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan, untuk mempermudah pengukuran survei kepuasan masyarakat dengan inovatif melalui Sistem Aplikasi;
- b. bahwa Sistem Aplikasi sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu diatur tata cara penerapannya agar evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan secara efisien oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik.
- c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penerapan Survei Kepuasan Masyarakat berbasis aplikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bintan.

- Mengingat : 1. [Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956](#) tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896);

2. Undang....

WWW.JDIH.BINTANKAB.GO.ID

2. [Undang-undang Nomor 25 Tahun 2002](#) tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
3. [Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003](#) tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4287);
4. [Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004](#) tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
5. [Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008](#) tentang keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. [Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009](#) tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. [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 terakhir kali dalam [Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015](#) tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. [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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

9.Peraturan.....

9. [Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017](#) tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
10. [Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017](#) tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENERAPAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS APLIKASI (SYKEMAS) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bintan;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bintan;
3. Bupati adalah Bupati Bintan;
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga/masyarakat/Penduduk kabupaten Bintan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik di Kabupaten Bintan;

6. Masyarakat.....

6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang- perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung di Kabupaten Bintan.
7. Survei Kepuasan Masyarakat adalah Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Indeks Kepuasan Masyarakat selanjutnya di singkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
9. Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah yang selanjutnya disebut Bapelibang adalah Badan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan.
10. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bintan.
11. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Bintan.
12. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
13. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
14. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
15. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

16. Responden.....

16. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
17. Sistem Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut Sykemas adalah aplikasi Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat berbasis Web yang dikembangkan untuk mempermudah pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT

Pasal 2

- (1) Maksud penerapan Sykemas adalah untuk mewujudkan pengelolaan data dan informasi survey kepuasan masyarakat yang berkualitas dan terintegrasi untuk mempermudah pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Penerapan Sykemas ini memiliki tujuan untuk :
 - a. mengatur penerapan aplikasi Sykemas untuk di seluruh Perangkat Daerah; dan
 - b. Penyeragaman metode Survei Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- (1) Penerapan Sykemas ini memiliki manfaat untuk :
 - a. Mempermudah pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah daerah.
 - b. Mempermudah penyampaian informasi hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah daerah.
 - c. Mempermudah penyediaan data pendukung dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah daerah.

BAB III.....

WWW.JDIH.BINTANKAB.GO.ID

BAB III
PENGELOLA SYKEMAS

Pasal 3

Pengelola aplikasi Sykemas terdiri dari :

- a. Pengembang Aplikasi adalah Bidang Layanan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika.
- b. Administrator Tingkat Daerah adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah serta Bidang Penelitian dan Pengembangan pada Bapelitbang;
- c. Administrator Perangkat Daerah adalah Kepala Sub Bagian Umum atau pejabat yang ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah.
- d. Administrator Responden adalah Operator yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

Pasal 4

Pengembang Aplikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a memiliki tugas :

- a. Mengkoordinasikan analisis kebutuhan sistem informasi terkait pengembangan aplikasi SyKemas.
- b. Mengawasi dan memastikan keberlangsungan, kelancaran dan keamanan Aplikasi Sykemas;
- c. Menindaklanjuti penanganan permasalahan terkait Aplikasi Sykemas.

Pasal 5

Administrator Tingkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b memiliki tugas :

- a. Memberikan masukan dan saran terhadap pengembangan aplikasi SyKemas;
- b. Penyediaan hak akses administrator perangkat daerah dan administrator responden di seluruh perangkat daerah;
- c. Pelatihan dan penyebarluasan informasi tata cara penggunaan aplikasi SyKemas;
- d. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan aplikasi SyKemas seluruh perangkat daerah di Kabupaten Bintan;

e. Penyusunan.....

- e. Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tingkat Daerah; dan
- f. Mengkoordinasikan penanganan permasalahan aplikasi SyKemas.

Pasal 6

Administrator Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c memiliki tugas :

- a. Melakukan pembaharuan data jenis layanan pada setiap Unit Kerja Perangkat Daerah;
- b. Melakukan Analisis Kebutuhan Jumlah Responden pada Perangkat Daerah.
- c. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan aplikasi SyKemas pada perangkat daerah;
- d. Menyusun Laporan IKM Tingkat Perangkat Daerah.
- e. Menyampaikan Laporan Hasil Pengukuran IKM Perangkat Daerah kepada Administrator Tingkat Daerah.
- f. Mempublikasikan hasil pengukuran IKM secara luas melalui Media Pengumuman Perangkat Daerah.
- g. Melaporkan permasalahan penggunaan aplikasi SyKemas ke Administrator Tingkat Daerah.

Pasal 7

Administrator Responden sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d mempunyai tugas :

- a. Memastikan aplikasi SyKemas sudah dalam kondisi siap digunakan oleh Responden;
- b. Memandu Responden dalam melakukan pengisian kuisioner pada aplikasi SyKemas.
- c. Menyebarluaskan informasi penggunaan aplikasi Sykemas kepada Responden.
- d. Melaporkan permasalahan penggunaan aplikasi SyKemas ke Administrator Perangkat Daerah.

Pasal 8.....

Pasal 8

- (1) Pengembang Aplikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dapat dibantu oleh Tim Teknis.
- (2) Tim Teknis sebagaimana dimaksud ayat (1) terdiri dari tenaga ahli dan personil yang berpengalaman di bidang sistem informasi dan teknologi.

BAB IV.

BENTUK INOVASI, POKOK PERUBAHAN DAN RANCANG BANGUN SYKEMAS

Paragraf Kesatu

Bentuk Inovasi

Pasal 9

SyKemas merupakan salah satu Bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Daerah.

Paragraf Kedua

Pokok – Pokok Perubahan

Pasal 10

Pokok-pokok perubahan dalam penerapan SyKemas adalah :

- a. Setiap Unit Kerja Perangkat Daerah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dapat mengetahui hasil pengukuran IKM secara langsung (Real Time) setelah Responden memberikan penilaian.
- b. Mempercepat alur kerja dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
- c. Meminimalisir Kesalahan dalam pengolahan dan analisis data pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bintan.
- d. Efisiensi biaya pendukung pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah.

Paragraf Ketiga....

Paragraf Keetiga

Rancang Bangun dan Mekanisme Penerapan SyKemas

Pasal 11

- (1) Sykemas disajikan dalam bentuk web yang diakses melalui <http://sykemas.bintankab.go.id/>
- (2) Setiap Tahun Perangkat Daerah menetapkan Keputusan Kepala Perangkat Daerah tentang Penetapan Administrator Perangkat Daerah dan Administrator Responden.
- (3) Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud Ayat (3) disampaikan kepada Administrator Kabupaten Bintan untuk diterbitkan Hak Akses dalam SyKemas.
- (4) Administrator Perangkat Daerah yang telah mendapatkan hak akses pada SyKemas memastikan dan memperbaharui data jenis layanan yang tersedia pada Perangkat Daerah yang akan dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (5) Administrator Perangkat Daerah melakukan analisis kebutuhan Responden minimal pada Perangkat Daerah berdasarkan data Pengguna Layanan Tahun sebelumnya dengan memperhatikan tabel Sampel Morgan dan Krejcie pada Lampiran Peraturan Bupati ini.
- (6) Responden pada SyKemas adalah seluruh penerima layanan publik dan tidak terbatas antara lain :
 - a. Aparatur Sipil Negara (ASN)/TNI/POLRI
 - b. Dunia Usaha
 - c. Komunitas
 - d. Umum/Masyarakat
- (7) Hasil analisis kebutuhan minimal Responden disampaikan kepada Administrastor Responden sebagai dasar penyusunan jadwal kerja dalam pengumpulan data penilaian oleh Responden.
- (8) Rancang Bangun SyKemas disajikan dalam Manual Book SyKemas yang berpedoman pada Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang diterbitkan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia serta menjadi Bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

(9) Hasil.....

- (9) Hasil pengukuran IKM dilaporkan secara berkala oleh Administrator Perangkat Daerah kepada Administrator Tingkat Kabupaten minimal 1 (satu) Tahun Sekali paling lambat pada Bulan Agustus Tahun Berjalan.
- (10) Selain ketentuan pada ayat (7), hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat melalui media pengumuman resmi Perangkat Daerah oleh Administrator Perangkat Daerah.
- (11) Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi bahan pertimbangan perumusan Kebijakan untuk membenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing Perangkat Daerah.
- (12) Setiap Tahun Administrator Tingkat Kabupaten melaporkan hasil perhitungan IKM kepada Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi.

BAB V

WAKTU UJI COBA

Pasal 12

Penerapan SyKemas mulai diujicobakan sejak Bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2020 dan dilakukan evaluasi pelaksanaannya secara berkala oleh Administrator Tingkat Kabupaten bersama dengan Pengembang Aplikasi.

BAB VI

ANGGARAN PENERAPAN SYKEMAS

Pasal 13

- (1) Anggaran Penerapan SyKemas dibebankan kepada masing-masing Perangkat Daerah
- (2) Setiap Perangkat Daerah wajib memfasilitasi penyediaan sarana dan prasarana dalam kelancaran penerapan SyKemas disetiap Unit Kerja yang menjadi kewenangannya.

BAB VII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 14

- (1) Perbaikan dan penyempurnaan Aplikasi Sykemas dapat dilakukan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan

(2) Dalam.....

- (2) Dalam Pengembangan aplikasi SyKemas, Pengembang Aplikasi berkoordinasi dengan Administrator Tingkat Kabupaten dan Tim Teknis.
- (3) Administrator Perangkat Daerah wajib mengikuti ketentuan dan mekanisme yang diatur pada Peraturan Bupati ini.
- (4) Administrator Tingkat Kabupaten dapat memberhentikan hak akses pada Sykemas, dalam hal Administrator Perangkat Daerah dan Administrator Responden melanggar ketentuan dan mengganggu keamanan SyKemas.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini berlaku sejak ditetapkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bintan.

Ditetapkan di Bandar Seri Bentan
pada tanggal 4 Oktober 2019

BUPATI BINTAN

dto

APRI SUJADI

Diundangkan di Bandar Seri Bentan

pada tanggal 4 Oktober 2019

SEKRETARIS DAERAH

KABUPATEN BINTAN

dto

ADI PRIHANTARA

BERITA DAERAH KABUPATEN BINTAN TAHUN 2019 NOMOR 51



WWW.JDIH.BINTANKAB.GO.ID