

PENJELASAN/KETERANGAN
RANCANGAN PERATURAN BUPATI SLEMAN TENTANG PEDOMAN
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. LATAR BELAKANG

Daerah Istimewa Yogyakarta adalah provinsi yang mempunyai keistimewaan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satu yang menjadi urusan dalam keistimewaan adalah urusan kelembagaan, yang didalamnya termasuk tata kelola pemerintahan. Adapun tata kelola pemerintahan yang baik harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat salah satunya dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan terlebih dahulu melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, kemudian dilakukan pengolahan data sampai dengan diperolehnya Indeks Kepuasan Masyarakat serta disajikannya Laporan Hasil Survei. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu indikator dalam penilaian Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah bagi Pemerintah Kalurahan. Hal tersebut diatas menjadi salah satu urgensi dibuatnya Raperbup tentang Penyusunan Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kalurahan.

Oleh sebab itu, Pemerintah Kabupaten Sleman melalui Bidang Administrasi, Keuangan, dan Aset Kalurahan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Sleman mendukung optimalisasi kualitas penyelenggaraan Pemerintah Kalurahan melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat diantaranya dengan menyusun Rancangan Peraturan Bupati tentang Penyusunan Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kalurahan ini sebagai langkah untuk mengukur peningkatan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kalurahan di Kabupaten Sleman.

2. IDENTIFIKASI MASALAH

- Pada Pemerintah Kalurahan belum terdapat pengaturan terkait dengan pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kalurahan, sehingga diperlukan Raperbup yang mengatur Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan

Pemerintah Kalurahan yang secara substansi pengaturannya menggunakan pendekatan kebijakan makro Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang disederhanakan menyesuaikan dengan kapasitas dan kondisi konkret di Pemerintah Kalurahan di Kabupaten Sleman.

3. TUJUAN PENYUSUNAN

- a. mengukur Tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik;
- b. instrument evaluasi kinerja bagi Penyelenggara Pelayanan yang dilakukan secara berkala; dan
- c. meningkatkan kualiotas penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan Reformasi Birokrasi Kalurahan di lingkungan Pemerintah Kalurahan.

4. SASARAN YANG DIWUJUDKAN

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. mendorong penyelenggarapelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarajat terhadap pelayanan publik.

5. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- b. Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

6. POKOK PIKIRAN

- a. Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kalurahan adalah pedoman terkait ketentuan tentang pedoman pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, pengolahan data dan pelaporan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat, dan pemantauan, evaluasi, serta monitoring.

b. Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Kalurahan meliputi aspek:

- 1) pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat;
- 2) pengolahan data dan pelaporan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat; dan
- 3) pemantauan, evaluasi, dan monitoring.

7. MATERI MUATAN

- Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kalurahan dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di Kalurahan.
- Materi muatan dalam Rancangan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kalurahan adalah ketentuan tentang pedoman pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, pengolahan data dan pelaporan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat, dan pemantauan, evaluasi, serta monitoring.
- Materi muatan dalam Rancangan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kalurahan adalah pedoman untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara berkala.

8. PENUTUP

Demikian keterangan/penjelasan ini kami susun sebagai bahan untuk diajukan dalam pengharmonisasian, pembulatan, dan pemantapan konsepsi Rancangan Peraturan Bupati Sleman tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kalurahan ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kepala Dinas Pemberdayaan
Masyarakat dan Kalurahan,



SAMSUL BAKRI, S.I.P., M.M.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19710525 199103 1 006