

- l) Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 yang digantikan dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - m) Peraturan Walikota Lubuk Linggau Nomor 43 tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- 3.2 Sumber dana adalah APBD
- 3.3 Instansi Pelaksana adalah " Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Pemerintah Kota Lubuk Linggau"

4. Manfaat

Dengan melaksanakan kegiatan ini yang tidak hanya terbatas pada perhitungan data survei saja, tetapi akan mendapatkan beberapa manfaat seperti:

- a) mewujudkan *good governance*: akuntabilitas, transparansi, supermasi hukum serta menjawab tuntutan masyarakat;
- b) mengembalikan kepercayaan publik dengan melibatkan mereka dalam penilaian;
- c) bahan evaluasi terhadap mutu pelayanan serta pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara periodik;
- d) sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM; dan
- e) bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Lubuk Linggau.

5. Lingkup Sistem

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

5.1. Metode Survei

A. Periode Survei

Survei ini adalah Survei Periodik, yaitu survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan setiap 1 (satu) tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan