



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

**No.616, 2014      KEMENPAN-RB. Masyarakat. Survei Kepuasan.  
Pelayanan Publik. Pedoman. Pencabutan**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI  
BIROKRASI**

**REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 16 TAHUN 2014**

**TENTANG**

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI.**

- Menimbang      : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;**
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;**
- Mengingat      : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);**
- 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);**

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.**

**Pasal 1**

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

**Pasal 2**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

**Pasal 3**

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Pasal 4**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

**Pasal 5**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan.
- (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

**Pasal 6**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri.

**Pasal 7**

Dengan ditetapkan peraturan ini, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 8**

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan, pengundangan Peraturan Menteri ini dengan Penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 2 Mei 2014

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

**AZWAR ABUBAKAR**

Diundangkan di Jakarta

pada tanggal 9 Mei 2014

**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA**

**AMIR SYAMSUDIN**