



## **BUPATI POLEWALI MANDAR**

Yth.  
Para Kepala Perangkat Daerah  
di  
Tempat.

### **SURAT EDARAN NOMOR 20 TAHUN 2021**

#### **TENTANG**

#### **PELAKSANAAN e-SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

Bahwa dalam rangka mewujudkan akuntabilitas pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada setiap jenis pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, dan menindaklanjuti Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dengan ini diharapkan perhatian Saudara melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Survei kepuasan pelayanan pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip Transparan, Parisipatif, Akuntabel, Berkesinambungan, Berkeadilan, dan Netral;
- b. untuk terwujudnya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada setiap jenis pelayanan publik perangkat daerah yang memenuhi prinsip-prinsip sebagaimana tersebut di atas dan untuk menghasilkan kumulatif survei kepuasan pelayanan di tingkat Pemerintah Daerah yang efisien, efektif dan terintegrasi, perlu dilakukan pengelolaan database survei kepuasan secara elektronik melalui aplikasi survei kepuasan pelayanan publik;
- c. aplikasi e-survei kepuasan pelayanan publik <http://e-surveikpp.polmankab.go.id/> merupakan satu-satunya layanan survei kepuasan yang digunakan oleh seluruh perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;
- d. Setiap Perangkat Daerah wajib melaksanakan survei kepuasan pelayanan publik secara berkesinambungan, melalui langkah-langkah sebagai berikut:
  1. Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan publik di Lingkungan Satuan Kerja masing-masing. Layanan dimaksud termasuk layanan yang diberikan kepada satuan kerja atau aparatur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;
  2. Survei kepuasan pelayanan dilakukan pada setiap Pemberi Layanan setelah memberikan layanan kepada Pengguna Layanan dengan membagikan link aplikasi survei jenis layanan yang diberikan pada pengguna layanan; dan

3. Kepala Perangkat Daerah melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala minimal 1 kali dalam 3 bulan dan melakukan langkah-langkah perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan Pengguna Layanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Demikian Surat Edaran ini disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ditetapkan di Polewali  
pada tanggal 23 Juni 2021  
**WAKIL BUPATI POLEWALI MANDAR,**



**H.M. NATSIR RAHMAT**

Tembusan :

1. Bupati Polewali Mandar;
2. Sekretaris Daerah;
3. Para Staf Ahli Bupati Polewali Mandar;
4. Para Asisten Sekretaris Daerah Kabupaten Polewali Mandar.