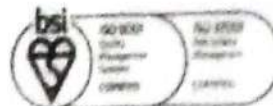




PT. KOKEK



14 Februari 2022

Nomor : 2436/KK-MKT/II/2022
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Penawaran Bimbingan Teknis Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web

Kepada Yth.

Kepala

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser

**Jl. Kesuma Bangsa KM 5, Komplek Perkantoran Gedung D Lantai 1
Paser**

Dengan hormat,

Menindaklanjuti pembicaraan mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, berikut kami lampirkan Surat Proposal Bimbingan Teknis Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web.

Dengan mengikuti bimbingan teknis ini organisasi tidak perlu membuat dan memelihara software karena kami sediakan secara gratis, sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

PT. KOKEK telah banyak bekerjasama dengan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Perusahaan BUMN, dan BUMD dalam rangka peningkatan sistem manajemen maupun sumber daya manusia. PT. KOKEK juga telah mendapatkan lisensi dari PECB (Kanada) untuk training standar internasional. Demikian penawaran dari kami, jika Bapak/Ibu berminat bisa menghubungi kami di marketing@kokek.com atau WhatsApp 0895 2681 4555. Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

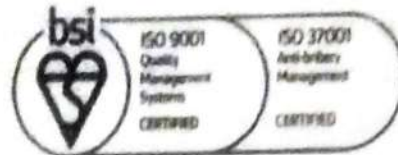
Hormat kami,

PT. KOKEK



Tan Johnny Yulfan, ST, M.Si

Direktur



PROPOSAL

Bimbingan Teknis Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web

HEAD OFFICE

Jl. Prapen Indah J-12 A Surabaya 60299

Telp. 031 8490807

Whats App +62 895-2681-4555

marketing@kokek.com

I. Pendahuluan

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional.

Peningkatan Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima sebab kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang yang dampaknya langsung dirasakan masyarakat. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah perlunya disusun studi mengenai kepuasan masyarakat sebagai evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, merupakan solusi bagi unit penyelenggara pelayanan publik dalam merencanakan anggaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Peraturan ini merupakan acuan bagi seluruh unit penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi kepuasan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan ini memuat pedoman mengenai teknis pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Pasal 1 ayat (1) peraturan ini menyebutkan bahwa *"penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun"*.

Tingkat kepuasan masyarakat sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dilihat dari berbagai unsur pelayanan, mencakup Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk spesifikasi jenis pelayanan; Kompetensi pelaksana; Perilaku pelaksana; Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta Sarana dan prasarana. Dalam pelaksanaannya, unsur-unsur pelayanan tersebut dapat disesuaikan dengan karakteristik layanan di organisasi terkait. Sesuai Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, bahwa Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri PANRB, dimana laporan ini akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

II. Dasar Hukum

Dasar hukum dari kegiatan Bimbingan Teknis Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

III. Tujuan dan Sasaran

3.1 Tujuan

Proposal ini berfungsi sebagai dokumen penawaran Bimbingan Teknis Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web.

3.2 Sasaran

Sasaran dari kegiatan ini adalah:

- Meningkatkan kemampuan Sumberdaya Manusia dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang sistematis dan efektif sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Meningkatkan kemampuan Sumberdaya Manusia dalam mengoperasikan Software Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web.
- Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pekerjaan dari manual/berbasis kertas menjadi cara kerja yang berbasis teknologi informasi berupa aplikasi web.

IV. Ruang Lingkup dan Agenda Kegiatan

4.1. Ruang lingkup

Ruang Lingkup kegiatan Bimbingan Teknis Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan ruang lingkup mencakup :

1. Mendapatkan Hak Penggunaan Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web selama 1 (satu) tahun.