



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

17 Juni 2021

- Yth.
1. Bapak/Ibu Menteri Kabinet Indonesia Bersatu;
  2. Bapak Sekretariat Kabinet;
  3. Bapak Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;
  4. Bapak Jaksa Agung Republik Indonesia;
  5. Bapak/Ibu Kepala Lembaga Pemerintah Non Kementerian;
  6. Bapak/Ibu Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Negara;
  7. Bapak/Ibu Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Non Struktural;
  8. Bapak/Ibu Pimpinan Lembaga Penyiaran Publik;
  9. Bapak/Ibu Gubernur;
  10. Bapak/Ibu Bupati; dan
  11. Bapak/Ibu Walikota.

di

Tempat

**SURAT EDARAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
NOMOR 41 TAHUN 2021  
TENTANG  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI LINGKUP INSTANSI PEMERINTAH**

**A. Latar Belakang**

Merujuk Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa “Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala”. Dalam penjelasan Undang-Undang Pelayanan Publik disampaikan juga bahwa penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri dan/atau pihak lain, atas permintaan

penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu. Oleh karena itu, untuk dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, agar tiap Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## B. Maksud dan Tujuan

### 1. Maksud

Surat Edaran ini dibuat dengan maksud sebagai acuan bagi Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah dalam penyelenggaraan SKM.

### 2. Tujuan

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik lingkup Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## C. Ruang Lingkup

Surat Edaran ini memuat himbauan agar penyelenggara pelayanan yang ada di lingkungan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah wajib untuk melaksanakan SKM secara berkala.

## D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765).

## E. Isi Edaran

1. Kepada Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah termasuk unit dibawahnya (Kantor Wilayah, Unit Pelaksana Teknis/UPT, dan Unit Pelaksana Teknis Daerah/UPTD) agar dapat melaksanakan hal-hal sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan SKM secara berkala dengan jangka waktu periode tertentu yakni bulan/triwulan/semester menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah ditentukan;
  - b. Adapun pelaksanaan SKM dapat dilakukan dengan sistem kerja sama melalui pihak ketiga yang kompeten dan memiliki kredibilitas dalam melaksanakan survei dimaksud yakni Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
  - c. Unit Pelayanan Publik wajib mempublikasikan hasil SKM melalui media informasi non-elektronik dan elektronik baik di ruang area pelayanan maupun media informasi lainnya.
2. Pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Unit Pelayanan Publik wajib melaporkan hasil SKM kepada Pimpinan Instansi Pemerintah (Pusat dan Daerah) dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik selambatnya tanggal 30 November 2021, dalam bentuk *soft-copy* melalui alamat email berdasarkan wilayah sebagai berikut:

Wilayah I ditujukan melalui email: [yanlik.wilayah1@menpan.go.id](mailto:yanlik.wilayah1@menpan.go.id)

Wilayah II ditujukan melalui email: [yanlik.wilayah2@menpan.go.id](mailto:yanlik.wilayah2@menpan.go.id)

Wilayah III ditujukan melalui email: [yanlik.wilayah3@menpan.go.id](mailto:yanlik.wilayah3@menpan.go.id)

(Pembagian lingkup wilayah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I)

## F. Penutup

Berkenaan dengan hal tersebut, diharapkan Bapak/Ibu Pimpinan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah dapat menyampaikan informasi terkait Surat Edaran ini di lingkungan Instansi Pemerintah masing-masing.



Apabila dikemudian hari terdapat perubahan ketentuan maupun terdapat kekeliruan dalam Surat Edaran ini maka akan dilakukan perbaikan atau perubahan seperlunya

Demikian agar Surat Edaran ini dilaksanakan sebaik-baiknya. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



**Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi**

**Tjahjo Kumolo**

**Tembusan Yth.:**

1. Presiden Republik Indonesia;
2. Wakil Presiden Republik Indonesia.

## **Lampiran**

Surat Edaran Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
Dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 11 Tahun 2021

### **Pembagian Lingkup Wilayah Pelayanan Publik**

- 1) **Wilayah I**, meliputi Kementerian/Lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang politik, hukum, dan keamanan, serta Pemerintah Provinsi Aceh, Sumatera Utara, Riau, Kepulauan Riau, Sumatera Barat, Jambi, Sumatera Selatan, Kepulauan Bangka Belitung, Bengkulu, Banten, dan Jawa Barat, serta Pemerintah Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi tersebut.
- 2) **Wilayah II**, meliputi Kementerian/Lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perekonomian, kemaritiman, dan investasi, serta Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Lampung, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur, serta Pemerintah Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi tersebut.
- 3) **Wilayah III**, meliputi Kementerian/Lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembangunan manusia dan kebudayaan, serta Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Sulawesi Utara, Maluku Utara, Maluku, Papua, dan Papua Barat, serta Pemerintah Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi tersebut.

(Pembagian wilayah ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi)