



BUPATI BANYUMAS

- Yth. 1. Sekretaris Daerah Kabupaten Banyumas;
2. Sekretaris DPRD Kabupaten Banyumas;
3. Inspektur Daerah Kabupaten Banyumas;
4. Para Kepala Badan/Dinas se-Kabupaten Banyumas;
5. Kepala Satpol PP Kabupaten Banyumas;
6. Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Banyumas;
7. Direktur RSUD Banyumas;
8. Direktur RSUD Ajibarang;
9. Direktur RSK Mata Purwokerto;
10. Para Camat se-Kabupaten Banyumas;

SURAT EDARAN
NOMOR 000.8.3.4/8/2025

TENTANG
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS

Berdasarkan:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

dengan ini disampaikan bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Banyumas, kami harapkan kepada seluruh unit pelayanan publik untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik dengan ketentuan sebagai berikut:

A. Survei Kepuasan Masyarakat

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) melalui tautan <https://susanmas.banyumaskab.go.id/>;
2. Bagi unit pelayanan publik yang belum memiliki akses ke SUSANMAS dapat menghubungi Bagian Organisasi Setda Kabupaten Banyumas;
3. Melaporkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ke Sekretaris Daerah up. Bagian Organisasi Setda Kabupaten Banyumas melalui aplikasi *Backend* SUSANMAS/Monev Pelayanan Publik sesuai periode yang ditentukan;
4. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari:
 - a. laporan survei kepuasan masyarakat periode survei; dan
 - b. laporan hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat periode sebelumnya.
5. Template Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diaskes melalui aplikasi *Backend* SUSANMAS/Monev Pelayanan Publik pada menu "Template Laporan";
6. Mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada publik baik melalui media non-elektronik, media elektronik, media sosial dan *website*.

B. Forum Konsultasi Publik

1. Melaksanakan Forum Konsultasi Publik;
2. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik sebagaimana dimaksud pada angka 1 diatas, dapat dilakukan melalui tatap muka langsung dan/atau secara virtual;
3. Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik meliputi kegiatan berikut:
 - a. penyusunan kebijakan pelayanan publik;
 - b. penyusunan standar pelayanan untuk Unit Pelayanan Publik yang belum memiliki Surat Keputusan tentang Standar Pelayanan atau menetapkan kembali Surat Keputusan tentang Standar Pelayanan yang berlaku lebih dari 3 (tiga) tahun (terdapat format Berita Acara khusus);
 - c. *reviu* standar pelayanan (minimal 1 tahun sekali);
 - d. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. pemberian penghargaan;
 - f. survei kepuasan masyarakat; dan
 - g. kebijakan lain terkait pelayanan publik.
4. Pihak-pihak yang dilibatkan dalam pelaksanaan Forum Konsultasi Publik diantaranya:
 - a. penyelenggara layanan;
 - b. pengguna layanan;
 - c. stakeholder pelayanan publik;
 - d. ahli/praktisi/organisasi profesi;
 - e. organisasi masyarakat sipil/lembaga swadaya masyarakat (LSM);
 - f. media massa; dan
 - g. Bagian Organisasi Setda Kab. Banyumas.
5. Melaporkan hasil pelaksanaan Forum Konsultasi Publik ke Sekretaris Daerah up. Bagian Organisasi Setda Kabupaten Banyumas melalui aplikasi *Backend SUSANMAS/Monev Pelayanan Publik*;
6. Laporan Forum Konsultasi Publik terdiri dari:
 - a. laporan forum konsultasi publik tahun pelaksanaan, dengan melampirkan undangan, berita acara yang ditandatangani perwakilan peserta forum konsultasi publik, salinan daftar hadir dan dokumentasi; dan
 - b. laporan hasil tindak lanjut forum konsultasi publik tahun sebelumnya.
7. Template Laporan Forum Konsultasi Publik dapat diakses melalui aplikasi *Backend SUSANMAS/Monev Pelayanan Publik* pada menu "Template Laporan";
8. Mempublikasikan hasil Forum Konsultasi Publik kepada publik baik melalui media non-elektronik, media elektronik, media sosial dan *website*.

Demikian surat edaran ini disampaikan, mohon untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Purwokerto
Pada tanggal 14 Februari 2025

Pj. BUPATI BANYUMAS,



Ditandatangani secara
elektronik oleh :

IWANUDDIN ISKANDAR

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah Kab. Banyumas;
2. Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Banyumas