



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**INSTRUKSI GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**NOMOR 55 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,**

Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai implementasi Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Gubernur Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat, dengan ini menginstruksikan :

- Kepada** : 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta  
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta  
3. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta  
4. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta  
5. Kepala Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta  
6. Kepala Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta  
7. Kepala Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta  
8. Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta  
9. Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta

**Untuk** :

**KESATU** : Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2018 sesuai lingkup kewenangannya.

**KEDUA** : Menentukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan skala prioritas.

**KETIGA** : Mempersiapkan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian tahapan sebagai berikut :

1. Tahapan Persiapan, yang meliputi :
  - a. Penetapan Tim Pelaksana;

- b. Penyiapan Bahan Kuesioner;
  - c. Penetapan Jumlah Responden,
  - d. Penetapan Lokasi Survei;
  - e. Penetapan Waktu Pengumpulan Data; dan
  - f. Penyusunan Jadwal Survei.
2. Tahapan Pengumpulan Data, yang meliputi :
    - a. Pengumpulan Data Hasil Survei; dan
    - b. Pengisian Kuesioner oleh Responden.
  3. Tahapan Pengolahan Data, yang meliputi :
    - a. Metode Pengolahan Data Hasil Kuesioner;
    - b. Pengolahan Data secara manual/system database; dan
    - c. Pengujian Kualitas Data.
  4. Tahapan Penyusunan Laporan.

**KEEMPAT** : Menyusun rencana kerja dan anggaran Tahun Anggaran 2018 untuk pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA sesuai kebutuhan.

**KELIMA** : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KETIGA, berpedoman kepada Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**KEENAM** : Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, memberikan pendampingan dalam penyusunan kelengkapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

**KETUJUH** : Melaporkan hasil pelaksanaan Instruksi Gubernur ini kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah paling lambat akhir November 2018.

Instruksi Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 13 April 2017

Plt. Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Jakarta Raya, Jakarta,



*[Handwritten Signature]*

Sumarsono, MDM.  
195902221985031001

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
2. Inspektur Provinsi DKI Jakarta
3. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah  
Provinsi DKI Jakarta
4. Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah  
Provinsi DKI Jakarta