



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR e-0038 TAHUN 2024

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

- Menimbang : a. bahwa salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, juga sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu mendapat perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a tersebut di atas, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2024.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Undangan...

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
12. Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2023 s.d. 2026;
13. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
15. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA TAHUN 2024.

KESATU...

- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2024 dengan Susunan Tim Pelaksana Kegiatan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Semester I dan II Tahun 2024 di Wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Utara.
- KETIGA : Rincian tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2024 sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai berikut

1. Pengarah

- a. Memberikan kebijakan dan arahan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara tahun 2024;
- b. Memberikan pengesahan atas rekomendasi hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara tahun 2024.

2. Penanggung Jawab

Bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2024.

3. Ketua

- a. Berkoordinasi dengan Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) terkait;
- b. Memonitor pelaksanaan dan mekanisme kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara tahun 2024.

4. Anggota

- a. Mempersiapkan kelengkapan administrasi dan kelengkapan kegiatan;
- b. Melakukan koordinasi terkait persiapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, memberikan arahan dan penjelasan, melakukan sosialisasi, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat;
- c. Membagikan kuesioner kepada masyarakat, memandu pengisian kuesioner, mengolah data kuesioner, menghitung nilai kepuasan masyarakat dan menyampaikan analisa terkait indikator mana yang dirasa kurang memuaskan dan indikator mana yang mendapat penilaian paling baik;

d. Melakukan...

- d. Melakukan perhitungan terhadap hasil survei kepuasan masyarakat;
 - e. Membuat laporan hasil survei kepuasan masyarakat dan disampaikan ke Tingkat Kota Administrasi Jakarta Utara secara berjenjang.
5. Sekretariat
- a. Mengolah data laporan dari Kecamatan dan memverifikasi hasil penilaian di Tingkat Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Utara.
 - b. Menyampaikan laporan hasil survei kepuasan masyarakat di Tingkat Kota Administrasi Jakarta Utara kepada Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 18 Maret 2024

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA,



Tembusan

Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

LAMPIRAN
SURAT KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

NOMOR e-0038 TAHUN 2024

TENTANG
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI WILAYAH KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA UTARA
TAHUN 2024

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA TAHUN 2024

1. Pengarah : a. Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara
b. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Utara
c. Asisten Pemerintahan Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Utara
2. Penanggung Jawab : Plt. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Utara
3. Ketua : Sub Kelompok Pelayanan Publik Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Utara
4. Anggota : a. Para Camat Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Utara
b. Para Lurah Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Utara
5. Sekretariat a. Unsur Sekretariat Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Utara
b. Unsur Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Utara

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA,

