



## WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

### KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 127 TAHUN 2019

TENTANG

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 13 dan Pasal 14 Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 24 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur, telah diatur tentang tanggung jawab dan penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD);
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Barat yang ditetapkan dengan Keputusan Walikota;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah berapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
  4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur;
10. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT.
- KESATU : Standar Operasional Prosedur Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Barat merupakan pedoman baku secara tertulis yang bersifat administratif dalam rangka pelaksanaan survei.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip :
- Sederhana : Mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, dan diukur dengan prosedur yang jelas;
  - Partisipatif : Melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya;
  - Akuntabel : Dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten;
  - Berkelanjutan : Terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;

- Transparan : Dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat;
- Keadilan : Harus menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat.
- KEEMPAT : Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan Aplikasi yang berbasis Android dengan nama PASJAK.
- KELIMA : Tahapan SOP Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana berikut :
1. Penetapan pelaksanaan survei;
  2. Penyusunan instrumen survei;
  3. Penentuan besaran dan teknik penarikan sampel;
  4. Penentuan responden;
  5. Sosialisasi Aplikasi PASJAK;
  6. Pelaksanaan survei/ pengumpulan data melalui Aplikasi PASJAK;
  7. Pengumpulan hasil survei dari seluruh kelurahan;
  8. Pengolahan hasil survei;
  9. Analisa hasil survei;
  10. Penyajian dan pelaporan hasil survei.
- KEENAM : Pelaksanaan SOP ini didukung dengan sumber daya manusia, prasarana dan sarana kerja serta sumber daya lainnya.
- KETUJUH : Dalam rangka menjamin mutu dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun, dan hasilnya wajib dilaporkan kepada Walikota Kota Administrasi Jakarta Barat.
- KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Dikeluarkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Mei 2019

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT,



RUSTAM EFFENDI  
NIP 196010131983121001

Tembusan :

1. Gubernur Provinsi DKI Jakarta
2. Wakil Gubernur Provinsi DKI Jakarta
3. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
4. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta
5. Kepala Biro ORB Setda Provinsi DKI Jakarta
6. Kepala Bagian Hukum Kota Adm. Jakarta Barat

## Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Survei Kepuasan Masyarakat

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Mutu Baku		Ket
		Pengarah	Penanggung Jawab	Ketua	Sekretaris	Anggota			Output		
1	Penetapan Pelaksana (April)	0					-	30 Hari	Terbentuknya Tim Pelaksana SKM		
2	Penyusunan Instrumen Survei (April)			□			-	30 Hari	Terciptanya instrumen survei beserta peralatan dan kelengkapannya		
3	Penentuan Besar dan Teknik Penarikan Sampel (April)		□				-	30 Hari	Finalisasi hasil akhir dari teknik penarikan sampel		
4	Penentuan Responden (Mei)		□				-	30 Hari	daftar responden yang akan di survei		
5	Sosialisasi (Juni)		□	□			-	30 Hari	tersosialisasinya Aplikasi Pajak		
6	Pelaksanaan Survei / Pengumpulan Data (Juni)			□			-	30 Hari	hasil survei pengumpulan data		
7	Pengumpulan Kuesioner dari seluruh Kelurahan (Juli)			□		□	-	30 Hari	Terumpulnya semua questioner Survei dari seluruh Kelurahan		
8	Pengolahan Hasil Survei (Agustus)					□	-	30 Hari	Tersebaiknya Data Pengolahan hasil survei untuk di analisa kebenarannya		
9	Analisis (Agustus)				□		-	30 Hari	Analisa Data hasil survei sebelum di sajikan dan dilaporkan		
10	Penyajian dan Pelaporan (September)			□			-	30 Hari	Pelaporan yang kredibel, bertanggungjawab dan siap di publish kepada Penanggung jawab Kegiatan		



  
**WALIKOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT,**  
**RUSTAM EFFENDI**  
 NIP. 196010131983121001

## Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Survei Kepuasan Masyarakat

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Mutu Baku		Ket
		Pengarah	Penanggung Jawab	Ketua	Sekretaris	Anggota			Output		
1	Penetapan Pelaksana (April)	0					-	30 Hari	Terbentuknya Tim Pelaksana SKM		
2	Penyusunan Instrumen Survei (April)			□			-	30 Hari	Terciptanya instrumen survei beserta peralatan dan kelengkapannya		
3	Pentuan Besar dan Teknik Penarikan Sampel (April)		□				-	30 Hari	Finalisasi hasil akhir dari teknik penarikan sampel		
4	Penentuan Responden (Mei)		□				-	30 Hari	daftar responden yang akan di survei		
5	Sosialisasi (Juni)		□	□			-	30 Hari	tersosialisasinya Aplikasi Pajak		
6	Pelaksanaan Survei / Pengumpulan Data (Juni)			□			-	30 Hari	hasil survei pengumpulan data		
7	Pengumpulan Kuesioner dari seluruh Kelurahan (Juli)			□			-	30 Hari	Terkumpulnya semua questioner Survei dari seluruh Kelurahan		
8	Pengolahan Hasil Survei (Agustus)				□		-	30 Hari	Terselesaikannya Data Pengolahan hasil survei untuk di analisa kebenarannya		
9	Analisis (Agustus)				□		-	30 Hari	Analisa Data hasil survei sebelum di sajikan dan dilaporkan		
10	Penyajian dan Pelaporan (September)			□			-	30 Hari	Pelaporan yang kredibel, bertanggungjawab dan siap di publish kepada Penanggung jawab Kegiatan		

  
 WALIKOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT,  
  
 RUSTAM EFFENDI  
 NIP 196010131983121001