



**PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN (SOP AP)  
BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
KOTA MOJOKERTO  
TAHUN 2018**



**BAGIAN ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA MOJOKERTO  
TAHUN 2018**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**BAGIAN ORGANISASI SETDA KOTA MOJOKERTO**

1. Pelaksanaan Analisis Jabatan (ANJAB) Dan Analisis Beban Kerja (ABK)
2. Pelaksanaan Evaluasi Jabatan
3. Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan (SKJ)
4. Evaluasi Organisasi Perangkat Daerah
5. Evaluasi Tugas Pokok Dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah
6. Penyusunan Indikator Kinerja Utama (IKU) Pemerintah Kota
7. Penyusunan Perjanjian Kinerja Pemerintah Daerah
8. Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Pemerintah Kota
9. Mengikuti Gelar Budaya Kerja Tingkat Propinsi
10. Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi
11. Penyusunan Standar Pelayanan
12. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM)
13. Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
14. Kompetisi SINOVIK



**PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
Jl. Gajah Mada No. 145, Telp. 321746 - 321750  
**MOJOKERTO 61314**

---

**KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA MOJOKERTO**

Nomor : 188.45/ 391.1 /417.111/2018

**TENTANG**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**  
**(SOP AP) DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH**  
**KOTA MOJOKERTO**

**SEKRETARIS DAERAH KOTA MOJOKERTO**

- Menimbang :**
- a. Bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi, dipandang perlu untuk lebih meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja;
  - b. Bahwa untuk mencapai efisiensi dan efektivitas kerja sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu untuk ditetapkan suatu pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Mojokerto;
  - c. Bahwa sehubungan dengan yang dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan dengan Surat Keputusan Sekretaris Daerah tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Mojokerto.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kota Mojokerto
9. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Dan Staf Ahli.

#### **MEMUTUSKAN**


- Menetapkan** : **KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA MOJOKERTO TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN (SOP AP) DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA MOJOKERTO**
- PERTAMA** : Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan Di Sekretariat Daerah Kota Mojokerto sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Setiap unit kerja yang berada di lingkungan Sekretariat Daerah dalam pelaksanaan kegiatannya wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman, sebagaimana dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA** : SOP sebagaimana dimaksud dalam diktum PERTAMA dapat diperinci lebih lanjut sesuai kebutuhan oleh setiap Bagian yang ada pada Sekretariat Daerah Kota Mojokerto dengan tetap mengacu pada pedoman sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Mojokerto

Pada tanggal : 16 Maret 2018

**Pit. SEKRETARIS DAERAH KOTA MOJOKERTO**

  
**Dr. Ir. GENTUR PRIHANTONO SANJOYO PUTRO, M.T.**

Pembina Utama Madya









NIP. 19590109 198712 1 002

	Nomor SOP	065/SOP/417.112/13
	Tgl Pembuatan	13-03-2018
	Tgl Revisi	01/13-03-2018
	Tgl Efektif	13-03-2018
<b>PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO</b> <b>SEKRETARIAT DAERAH</b> Jl. Gajah Mada No. 145 Telp. (0321) 321746-321750 Fax (0321) 397345 <b>MOJOKERTO</b>	Disahkan oleh	<b>Pt. SEKRETARIS DAERAH</b> <b>KOTA MOJOKERTO</b>  <b>Dr. Ir. GENTUR PRIHANTONO S P, M.T.</b> Pembina Utama Madya NIP. 19590109 198712 1 002
<b>BAGIAN ORGANISASI</b>	Nama SOP	<b>PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>

<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui pengetahuan tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat</li> <li>Memiliki pemahaman tentang teknik dan metode survey IKM</li> <li>Memiliki pemahaman tentang teknis analisa indeks kepuasan masyarakat</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
SOP Pengelolaan Surat Masuk SOP Pengelolaan Surat Keluar	<ol style="list-style-type: none"> <li>ATK</li> <li>Komputer</li> <li>Printer</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Bila SOP ini tidak dilaksanakan maka tidak dapat dilakukan survey kepuasan masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>Data indeks kepuasan masyarakat</li> </ol>



**URAIAN PROSEDUR PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**A. PERENCANAAN**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			KET
		Pengolah Data	Kasubbag Tata Laksana	Kabag Organisasi	OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Kasubbag Tata Laksana melakukan analisa data OPD dan menentukan obyek dalam penilaian SKM					Aturan terkait, data unit pelayanan publik	3 hari	Penetapan OPD dalam penilaian SKM	
2.	Kasubbag Tata Laksana menyiapkan konsep surat penyusunan survei kepuasan masyarakat					Aturan terkait	15 menit	Konsep Surat	
3.	Kasubbag Tata Laksana menyediakan konsep surat kepada Kabag untuk mendapatkan persetujuan					Konsep Surat	5 menit	Konsep surat yang telah disediakan	
4.	Kabag Organisasi melakukan koreksi dan persetujuan konsep surat					Konsep surat	1 jam	Konsep surat yang disetujui Kabag	
5.	Pengolah Data menyediakan konsep surat kepada pimpinan (Asisten, Sekda)					Konsep surat	1 hari	Surat telah dittd pimpinan	
6.	Pengolah Data menerima surat yang turun dari pimpinan (Asisten, Sekda)					Surat penilaian SKM	15 menit	Surat telah ditandatangani pimpinan	
7.	Pengolah Data melakukan pengiriman surat penilaian survei kepuasan masyarakat (SKM) ke OPD yang ditunjuk					Surat penilaian kinerja SKM, agenda	1 hari	Tanda bukti penerimaan surat	
8.	OPD menerima surat pemberitahuan dan melakukan persiapan administrasi					Tanda terima Surat	1 hari	Tanda terima Surat	

## B. PELAKSANAAN PENGUKURAN SKM

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			KET
		Pengolah Data	Kasubbag Tata Laksana	Kabag Organisasi	Tim	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Kasubbag Tata Laksana membuat perencanaan kerja/ jadwal penyusunan survei kepuasan masyarakat					Program Kerja	2 hari	Perencanaan penilaian SKM	
2.	Kasubbag Tata Laksana menyiapkan undangan rapat awal tim penyusunan survei kepuasan masyarakat					Undangan rapat	1 hari	Undangan rapat	
3.	Tim melakukan pertemuan / rapat awal dan pengambilan data untuk melaksanakan survey SKM					Daftar hadir	1 jam	Daftar hadir	
4.	Tim melakukan survey SKM di OPD atau langsung ke masyarakat					Kuisisioner SKM, daftar hadir	1 bln	Kuisisioner SKM diisi masyarakat	
5.	Tim melakukan analisa data survey kepuasan pelanggan sesuai format Survei kepuasan masyarakat					Data SKM, format analisa kepuasan masyarakat	1 bln	Hasil penilaian SKM	
6.	Tim membuat laporan penilaian SKM					Hasil penilaian SKM	1 minggu	Hasil penilaian SKM	
7.	Kasubbag Tata Laksana menyampaikan Laporan kegiatan kepada Kabag untuk mendapat persetujuan					Hasil analisa penilaian, Laporan SKM	1 jam	Laporan penilaian SKM	
8.	Kabag Organisasi mempelajari dan memberikan persetujuan Laporan Survei kepuasan masyarakat					Laporan kegiatan, arsip laporan kegiatan	2 jam	Laporan kegiatan diterima pimpinan	
9.	Pengolah Data menghimpun dan melakukan pengarsipan Dokumen SKM					Laporan SKM	15 menit	Laporan SKM	