



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Jendral Sudirman No. 2 Telp. (0271) 642020 Telex. 625252 Fax. (0271) 644308
E-mail : setda@yahoo.co.id
SURAKARTA
57111

Surakarta, 10 Januari 2019

Kepada

Yth. Inspektur/Kepala Perangkat Daerah
/Kepala Bagian /Camat/Lurah dan Direktur
BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota
Surakarta
di -

SURAKARTA

SURAT EDARAN

NOMOR : 066.2 / 058

Tentang

**PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019**

Dalam rangka mewujudkan 8 area perubahan Reformasi Birokrasi khususnya di bidang Tata Laksana dan Pelayanan Publik, maka perlu adanya sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur yang sesuai prinsip-prinsip *good governance* serta kualitas pelayanan publik yang prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk itu, diwajibkan kepada Inspektur/Kepala Perangkat Daerah/Kepala Bagian/Camat/Lurah dan Direktur BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta untuk menyusun dan mengarsipkan dokumen Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman kerja serta mulai melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat sejak awal tahun 2019 sebagai evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh OPD. Dokumen sebagaimana dimaksud selanjutnya akan dijadikan dasar perhitungan Indeks Reformasi Birokrasi Kota Surakarta Tahun 2019. Untuk itu akan dilakukan monitoring dan evaluasi oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta setiap 3 (tiga) bulan sekali.

Untuk penyusunan SOP dan pelaksanaan SKM tahun 2019, agar disesuaikan dengan aturan perundang-undangan yang berlaku, masing-masing antar lain:

1. Dasar hukum Standar Operasional Prosedur:
 - a. Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

- b. Peraturan Walikota Surakarta nomor 18.A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
 - c. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27.C Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas Fungsi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta
 - d. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 28.A Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Surakarta
2. Dasar hukum Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019:
- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - b. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Demikian surat edaran ini disampaikan agar ketentuan tersebut dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

a.n. WALIKOTA SURAKARTA
Pj. SEKRETARIS DAERAH
INSPEKTUR



UNTARA, SH.,M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 196001011986031049