




**KANTOR REGIONAL VI  
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA MEDAN  
BAGIAN TATA USAHA  
SUB BAGIAN UMUM**

<b>NOMOR SOP</b>	: SOP-UM-13
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	: 04 September 2017
<b>TGL. REVISI</b>	: 04 April 2022
<b>TGL. EFEKTIF</b>	: 09 Mei 2022
<b>DISAHKAN OLEH</b>	: KEPALA KANTOR  Dr. JANRY H.U.P. SIMANUNGKALIT, S.Si., M.Si NIP. 197501092001121001
<b>NAMA SOP</b>	: SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
<b>DASAR HUKUM:</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA:</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP)</li><li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami proses pelayanan dan standar pelayanan</li><li>2. Memahami mengenai peraturan terkait perijinan</li><li>3. Mampu mengoperasikan Ms.Office</li><li>4. Memiliki sikap tegas, teliti dan rapi</li></ol>
<b>KETERKAITAN:</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Penanganan Pengaduan Pelanggan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer</li><li>2. ATK</li><li>3. Printer</li><li>4. Internet</li></ol>
<b>PERINGATAN:</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</b>
Apabila survey kepuasan masyarakat tidak diukur dengan baik maka Organisasi tidak akan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kuesioner</li><li>2. Evaluasi SKM</li><li>3. Laporan SKM</li></ol>

**SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pelanggan	Staf Subbag Umum	Kasubbag Umum	Kabag TU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi form dan menyerahkan kembali ke petugas loket/tim survey					Kuesioner	10 menit	Kuesioner yang terisi	
2	Mengolah data dan membuat draft laporan hasil pengukuran SKM					Kuesioner yang terisi	1 jam	-Evaluasi SKM	
3	Memeriksa draft laporan hasil SKM. Jika sesuai membubuhkan paraf laporan hasil pengukuran SKM dan diberikan ke Kabag TU. Jika tidak dikembalikan ke Staf untuk diperbaiki		Tidak 	Ya 		-Evaluasi SKM - Rekapitulasi SKM	30 menit	-Evaluasi SKM - Rekapitulasi SKM	
4	Menandatangani Laporan Hasil SKM dan menyerahkan ke Ka. Kanreg					-Evaluasi SKM - Rekapitulasi SKM	15 menit	-Evaluasi SKM - Rekapitulasi SKM	
5	Mempublikasikan dan mengarsipkan laporan hasil SKM. Serta menyerahkan ke Koordinator ISO sebagai bahan agenda RTM					-Evaluasi SKM - Rekapitulasi SKM	15 menit	-Evaluasi SKM - Rekapitulasi SKM	