



PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Nomor SOP	86 /SOP BKPSDM/2023
Tanggal Pembuatan	01 September 2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	01 Oktober 2023
Disahkan oleh	Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Purwakarta

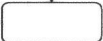


SEKRETARIAT	Nama Standar Operasional Prosedur : PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	1. Mampu bekerja dengan ketelitian dan ketepatan waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mempunyai kemampuan analisis data;
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
-	1. Data Kuesioner 2. Komputer dan Scanner 3. ATK dan penyimpanan Arsip
Peringatan : 1. Jika SOP tidak dilaksanakan maka akan perencanaan SKM tidak akan berjalan sesuai keinginan 2. Kekeliruan tupoksi pejabat yang berwenang untuk melegalisasi dokumen 3. Resiko kehilangan dan kerusakan arsip yang telah dilegalisasi 4. Harus dilakukan dengan teliti, akurat dan tepat waktu 5. Dikonsultasikan dengan Bagian Organisasi Setda dan Inspektorat untuk mendapatkan rekomendasi	Pencatatan dan Pendataan: 1. Di simpan sebagai data dan dokumen 2. Dilakukan registrasi manual dan elektronik 3. Dilakukan evaluasi/pemutakhiran apabila terjadi perubahan

SOP PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NOMOR : 86 /SOP BKPSDM/2023

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Kepala Badan	Sekretaris Badan	Kasubag PKP	Anggota	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan pelaksana menginventarisir unit pelayanan yang akan diukur, menyusun instrumen survei (kuesioner), menentukan besaran dan teknik pengumpulan sampel beserta respondennya					- Surat Keputusan Kepala BKPSDM	10 menit	- Surat Keputusan Kepala BKPSDM	
2.	Menginventarisir unit pelayanan yang akan diukur, menyusun instrumen survei (kuesioner), menentukan besaran dan teknik pengumpulan sampel beserta respondennya, menyiapkan barcode untuk disediakan pada bidang pelayanan dan resepsionis					- Surat Keputusan Kepala BKPSDM	1 hari	- Bahan Pengukuran IKM - Aplikasi	
3.	Melaksanakan verifikasi dan validasi bahan pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat					- Bahan Pengukuran IKM	30 menit	- Bahan Pengukuran IKM yang telah diparaf	
4.	Melaksanakan verifikasi dan validasi bahan pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat					- Bahan Pengukuran IKM yang telah diparaf	30 menit	- Bahan Pengukuran IKM yang telah diparaf	
5.	Menyetujui bahan pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat					- Bahan Pengukuran IKM yang telah diparaf	30 menit	- Bahan Pengukuran IKM yang telah ditanda tangan	
6.	Melaksanakan entry instrumen survey (kuesioner) pada aplikasi yang telah disediakan					- Bahan Instrumen survei (kuesioner) - Aplikasi	30 menit	- Instrumen survei (kuesioner) - Aplikasi - Barcode / Link aplikasi	
7.	Memberikan kuesioner kepada responden / pengguna layanan di BKPSDM melalui link aplikasi atau barcode yang telah disediakan					- Instrumen survei (kuesioner) - Aplikasi - Barcode / Link aplikasi	15 Menit	- Hasil kuesioner	
8.	Mengunduh rekam hasil kuesioner yang telah di isi oleh responden dari aplikasi					- Hasil kuesioner - Aplikasi	5 Menit	- Rekam hasil kuesioner	
9.	Menyusun lapoeran dan menganalisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat					- Rekam hasil kuesioner	1 hari	Draft laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
10.	Melaksanakan verifikasi dan validasi draft laporan Survei Kepuasan Masyarakat					Draft laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1 Jam	Draft laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diparaf	
11.	Melaksanakan verifikasi dan validasi draft laporan Survei Kepuasan Masyarakat					Draft laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diparaf	30 Menit	Draft laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diparaf	

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Kepala Badan	Sekretaris Badan	Kasubag PKP	Staff Pelaporan	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
12.	Melaksanakan tandatangan draft laporan Survei Kepuasan Masyarakat					Draft laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diparaf	30 Menit	laporan Survei Kepuasan Masyarakat	
13.	Menginstruksikan Kasubag Perencanaan Keuangan Pelaporan untuk mengadakan rapat evaluasi hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat					laporan Survei Kepuasan Masyarakat	2 Jam	- Notulen rapat	
14.	Berdasarkan hasil rapat evaluasi, menyusun tindak lanjut perbaikan					- Notulen rapat	1 Jam	- Rencana tindak lanjut perbaikan	
15.	Melaksanakan pengarsipan dokumen laporan Survei Kepuasan Masyarakat					- Rencana tindak lanjut perbaikan - Laporan Survei Kepuasan Masyarakat	30 Menit	- Rencana tindak lanjut perbaikan - Laporan Survei Kepuasan Masyarakat	