



**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SUMATERA UTARA
SEKRETARIAT**

DASAR HUKUM :

1. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

KETERKAITAN :

1. SOP Surat Masuk

PERINGATAN :

Apabila Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini tidak dilaksanakan dengan baik, maka organisasi tidak dapat melakukan perbaikan untuk masa yang akan datang

NO

TG

TG

DIS

NA

KU

1.

2.

3.

PEI

1.

2.

3.

4.

PEI

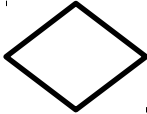
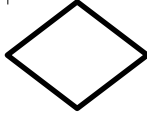
1.

2.

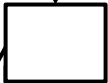
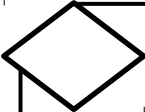
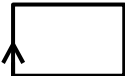
3.

MOR SOP	: SOP/VI.A.c.08/BPKADSU/2017
L. PEMBUATAN	: 21 Agustus 2017
L. REVISI	: -
	: 21 Oktober 2017
SAHKAN OLEH	: SEKRETARIS H. Raja Indra Saleh, SH Pembina Tk. I (IV/b) NIP. 19650624 198602 1 001
MA SOP	: SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
ALIFIKASI PELAKSANA :	
Memahami SOP dan Standar Pelayanan Memiliki kemampuan mengolah data Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik	
RALATAN/PERLENGKAPAN :	
Komputer Printer ATK Kendaraan	
NCATATAN DAN PENDATAAN :	
Daftar responden Daftar pertanyaan (kuesioner) Alat pengolahan data	

SOP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Kaban
1.	Menandatangani SK Tim Penyusunan SKM dan memerintahkan Sekretaris untuk menindaklanjuti penyusunan SKM	
2.	Memerintahkan Kasubbag Program untuk menyusun SKM	
3.	Membuat draft kuisiinaire Survei Kepuasan masyarakat	
4.	Memeriksa draft Survei Kepuasan Masyarakat. Jika ya, maka akan diteruskan ke Kaban. Jika tidak, maka akan dikembalikan untuk diperbaiki	Tidak
5.	Menetapkan kuesioner SKM dan memerintahkan Tim untuk menyebarkan	
6.	Menyebarkan SKM dan mengumpulkan SKM yang sudah diisi oleh pengunjung kemudian merekapitulasi hasil SKM dan di berikan ke Sekretaris	
7.	Memeriksa Draft Laporan analisis hasil SKM. Jika ya akan diberikan ke Kaban, jika tidak akan dikembalikan untuk ditindaklanjuti	Tidak
8.	Meneliti Draft Laporan analisis hasil SKM. Jika ya akan ditandatangani, jika tidak akan dikembalikan ke Sekretaris untuk diperbaiki	

9.	Mendokumentasikan hasil SKM dan dipergunakan untuk sebagaimana mestinya.	
----	--	---

Pelaksana		Mutu Baku	
Sekretaris	Tim SKM /Kasubbag Program	Kelengkapan	Waktu
		SK TIM	15 Menit
		Disposisi	15 menit
		Draft SKM	3 hari
		Draft SKM	2 jam
		Draft SKM	2 jam
Ya		Kuesioner SKM	1 Bulan
		Draft Laporan analisis hasil SKM	15 Menit
Ya		Draft Laporan analisis hasil SKM	30 menit

Ya 		Laporan analisis hasil SKM	1 jam
---	--	----------------------------	-------

	Keterangan
Output	
Disposisi	
Disposisi	
Draft SKM	
Draft SKM	
Draft SKM	
Draft Laporan analisis hasil SKM	
Draft Laporan analisis hasil SKM	
Laporan analisis hasil SKM	

Laporan analisis hasil SKM	
----------------------------	--