

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN BKPSDM**

| Peringatan | | Pencatatan dan Pendataan | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|------------|-----------------|--------------------------------------|-----------|--|-----------------|---|---|
| | | Pelaksana | | | | | Mutu Baku | | | |
| 1. Pastikan data survei yang dikumpulkan dijaga kerahasiaannya. 2. Gunakan metode yang tepat untuk pengumpulan data agar hasil survei valid. | | Kepala BKPSDM | Sekretaris | Kasubbag. Umpeg | Petugas survey/Pegawai yang ditunjuk | Responden | Persyaratan /Kelengkapan | Waktu | Output | Keterangan |
| 1 | Rapat Persiapan Survey SKM | [] | [] | [] | [] | | ATK, Laptop, Ruang Rapat | 1 hari | Notulen Rapat, Daftar Hadir | Menyepakati Jadwal kegiatan beserta metode yang digunakan |
| 2 | Menyiapkan instrumen survei | | | | [] | | Format kuesioner | 1 hari | Kuesioner siap digunakan | |
| 3 | Menentukan metode pengumpulan data | | | | [] | | Panduan metode pengumpulan | 1 hari | Metode pengumpulan dipilih | |
| 4 | Melaksanakan survei kepuasan | | | | [] | [] | Kuesioner atau aplikasi | 7 Hari | Data survei | Responden Mengisi |
| 5 | Menghitung nilai rata-rata dan tertimbang | | | | [] | | Data survei, komputer | 2 Hari | Nilai rata-rata tertimbang | |
| 6 | Menganalisis hasil survei | | | | [] | | Hasil penghitungan | 3 Hari | Laporan hasil analisis | |
| 7 | Menyusun laporan dan rekomendasi | | | | [] | | Data survei, hasil analisis | 3 Hari | Draft Laporan Final | |
| 8 | Menyampaikan laporan kepada pimpinan | | [] | | [] | | Laporan final | 1 hari | Atasan langsung menerima laporan | |
| 9 | Pemeriksaan laporan SKM | | [] | | [] | | Hasil survei | Setiap semester | Laporan mendapatkan Koreksi dari Pimpinan | |
| 10 | Pengesahan Laporan | [] | | | [] | | Penandatanganan Laporan | | Laporan Final di tandatangani | |
| 11 | Pencetakan dan pendistribusian Laporan ke OPD Terkait | | | | [] | | Petugas mencetak memperbanyak dan distibusikan | | | |