



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
BIDANG PEMANFAATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN

Nomor SOP	SOP-PDIP-06
Tanggal Pembuatan	5 Desember 2017
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	20 Desember 2017
Disahkan oleh	KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPL  <u>PUTU AYU REIKA NURHAENI, S.SOS</u> NIP. 19720809 199201 2 002
JUDUL SOP :	PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adiministrasi Kependudukan.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
4. PermenPAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
5. Standar ISO 9001 : 2015 Klausul 8.5

Kualifikasi Pelaksana

1. Mampu berkomunikasi dengan baik
2. Bersikap netral dan mampu tenang dalam tekanan.
3. Mampu mengambil solusi dalam permasalahan

Keterkaitan

Peralatan/Perlengkapan

1. Komputer
2. Printer
3. ATK

Peringatan

Apabila Survei Kepuasan Masyarakat tidak dilaksanakan dengan baik maka organisasi tidak dapat melihat kekurangan pelaksanaan pelayanan sehingga tidak mampu melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Pencatatan dan Pendataan

1. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Seksi	Kepala Bidang	Unit Pelayanan	Masyarakat	Staf Inovasi	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
											
8	Melakukan pengumpulan kuesioner kemudian menginstruksikan staf untuk melakukan pengolahan data kuesioner.							Kuesioner	1 Hari	Kuesioner	
9	Menerima kuesioner kemudian melakukan input data berdasarkan hasil kuesioner. Data hasil olahan kemudian di berikan Ke Kasi.							Kuesioner	1 Hari	Data Hasil Pengolahan Kuesioner	
9	Menerima data hasil olahan kuesioner kemudian melakukan analisis data dan membuat kesimpulan dalam bentuk Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan diserahkan ke Kabid untuk diperiksa.							Data Hasil Pengolahan Kuesioner	3 Hari	Laporan SKM	
10	Memeriksa Laporan SKM. Jika sesuai maka akan melaporkannya ke Kadis. Jika tidak sesuai akan dikembalikan untuk diperbaiki.							Laporan SKM	1 Hari	Laporan SKM	
11	Menerima laporan SKM, melakukan pembahasan dengan Kabid dan Kasi, memberikan tanggapan yang diperlukan terhadap hasil SKM kemudian menyerahkan ke Kasi untuk diarsipkan.							Laporan SKM		Laporan SKM, Instruksi	
12	Menerima Laporan SKM sebagai bahan untuk melakukan Inovasi pelayanan dan Laporan SKM diarsipkan.							Laporan SKM, Instruksi	15 Menit	Laporan SKM	