



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
SEKRETARIAT DAERAH
ASISTEN ADMINISTRASI UMUM
BAGIAN ORGANISASI

NOMOR SOP	SETDA 11-8 102
TGL PEMBUATAN	7 Januari 2020
TGL REVISI	
TGL EFEKTIF	7 Januari 2020
DISAHKAN OLEH	SEKRETARIS DAERAH  Drs. SUTARNO, M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19630103 198812 1 001
NAMA SOP	PENYUSUNAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN KARANGANYAR



DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Undang-Undang RI No.25/2009 tentang Pelayanan Publik 2 Permenpan RB No.14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Menguasai materi tentang pelayanan publik 3. Memiliki tingkat kecermatan, ketelitian dan analisis data yang cukup 4. Memahami konsep dasar sistem operasi komputer
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. SOP Surat Menyurat	1. Laptop dan Printer 2. ATK 3. Peraturan Perundang-undangan 4. Jaringan Internet/Kuesioner 5. Kuesioner 6. Kendaraan
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila tidak dilakukan SKM, maka tingkat kepuasan pengguna layanan publik tidak terukur. Sehingga berdampak pada kualitas pelayanan publik	Laporan SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya, untuk itu hasil survey untuk didokumentasi dan dipublikasikan

NO.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		OPD	Pelaksana	Kasubag	Kabag	Asisten	Sekda	Bupati	Persyaratan	Waktu		Output
1	Kepala Bagian memberikan arahan kepada Kasubbag untuk membuat surat edaran terkait permintaan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ke seluruh OPD								Lembar Disposisi	30 menit	Disposisi	
2	Menyusun konsep surat edaran								Disposisi	30 menit	Konsep Surat	
3	Mengetik surat edaran								Konsep Surat, komputer	30 menit	Surat edaran	
4	Memberikan paraf dan menandatangani surat edaran								Surat edaran	3 hari	Surat edaran diparaf dan ditandatangani	
5	Mendistribusikan surat edaran ke OPD								Surat edaran ditandatangani	1 hari	Surat edaran terdistribusi	
6	OPD menyusun laporan hasil survei dan dikirimkan ke Bagian Organisasi								Hasil data SKM	3 minggu	Laporan SKM OPD	
7	Menerima dan menghimpun laporan hasil survei OPD								Laporan SKM OPD	3 minggu	Laporan SKM OPD terinventaris	
8	Menyusun laporan hasil SKM Kabupaten berdasarkan analisis laporan hasil survei OPD								Laporan SKM OPD	2 minggu	Laporan SKM Kabupaten	
9	Memberikan paraf dan menandatangani hasil laporan survei								Laporan SKM Kabupaten	2 minggu	Laporan SKM Kabupaten diparaf dan ditandatangani	
10	Mempublikasikan dan mengirimkan hasil survei								Laporan SKM Kabupaten	1 minggu	Laporan SKM Kabupaten terpublikasi dan dikirimkan ke KemenPAN dan Provinsi	

= Mulai/Berakhir = Proses

= Pengambil Keputusan



= Bersambung hlm

= Alur Proses