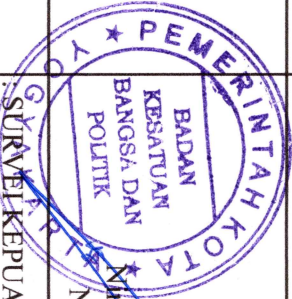




PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Sultan Agung No. 133 Yogyakarta Kode Pos : 55151 Telp. (0274) 515865, 515866
EMAIL: kesbangpol@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS: 08122780001 HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id

| | |
|----------------|---|
| Nomor | 000.8.3./064/BAKESBANGPOL.01/2024 |
| Tgl Pembuatan | 18 Juli 2024 |
| Tgl Revisi | |
| Tgl Pengesahan | 18 Juli 2024 |
| Disahkan Oleh | Kepala |
| Nama SOP |  Mudyo Dewanto, S.H., M.Hum NIP. 197504061998031003 SURVEIL KEPUASAN MASYARAKAT |

| | |
|--|---|
| Dasar Hukum | Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta |
| Kualifikasi Pelaksana | 1. Kepala Badan: S-1 (Strata-Satu) / S-2 (Strata-Dua) bidang Administrasi/ Manajemen atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan. 2. Kasubag Umum dan Kepegawaian: S-1 (Strata-Satu) / S-2 (Strata-Dua) bidang Manajemen/ Akuntansi/ Ilmu Ekonomi/ Studi Pembangunan/ Administrasi Publik/Ilmu Pemerintahan. 3. Pengolah Data dan Informasi: D-III (Diploma-Tiga)/D-IV (Diploma-Empat)/S-1 (Strata-Satu) bidang Manajemen/ Akuntansi/ Ilmu Ekonomi/ Studi Pembangunan/ Administrasi Publik/Ilmu Pemerintahan. |
| Keterkaitan | |
| Peralatan / Perlengkapan | 1. Komputer 2. Peralatan dokumentasi 3. Alat Tulis Kantor |
| Peringatan | Pencatatan dan Pendataan |
| Apabila SOP SKM tidak dibuat maka tidak akan diperoleh informasi data hasil penilaian dari masyarakat yang akurat sebagai bahan pengambilan keputusan di masa mendatang. | |

| NO | Uraian Prosedur | Pelaksana | | | Mutu Buku | Waktu | Output |
|----|---|-----------|------------------------------|--------------|---|----------|------------------------------------|
| | Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat | Staff | Kasubag Umum dan Kepegawaian | Kepala Badan | | | |
| 1 | Menyusun Instrumen SKM menurut Pedoman Perwal No 63 Tahun 2017 | | | | Komputer/laptop, peralatan dokumentasi, ATK | 60 menit | Instrumen Form SKM |
| 2 | Mengusung Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat melaksanakan pengukuran SKM pada responden | | | | Komputer/laptop, peralatan dokumentasi, ATK | 1 bulan | Laporan Survei Kepuasan Masyarakat |
| 3 | Mengumpulkan kuisioner yang telah diisi responden dan mengolah hasil survei | | | | Komputer/laptop, peralatan dokumentasi, ATK | 1 bulan | Laporan Survei Kepuasan Masyarakat |
| 4 | Menyusun laporan dan menganalisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat | | | | Komputer/laptop, peralatan dokumentasi, ATK | 60 menit | Laporan Survei Kepuasan Masyarakat |
| 5 | Menerima dan memeriksa konsep Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, apabila setuju diparaf apabila tidak setuju dikembalikan untuk diperbaiki | | | | Komputer/laptop, peralatan dokumentasi, ATK | 30 menit | Laporan Survei Kepuasan Masyarakat |
| 6 | Menerima dan memeriksa konsep Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, apabila setuju diparaf apabila tidak setuju dikembalikan untuk diperbaiki | | | | Komputer/laptop, peralatan dokumentasi, ATK | 30 menit | Laporan Survei Kepuasan Masyarakat |
| 7 | Mengagendakan rapat evaluasi hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat | | | | Komputer/laptop, peralatan dokumentasi, ATK | 30 menit | Laporan Survei Kepuasan Masyarakat |
| 8 | Menyusun Rencana Tindak Lanjut Perbaikan | | | | Komputer/laptop, peralatan dokumentasi, ATK | 60 menit | Hasil Rencana Tindak Lanjut |
| 9 | Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat selesai | | | | | | |