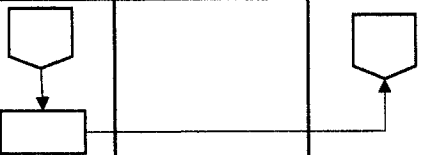
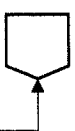
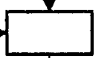
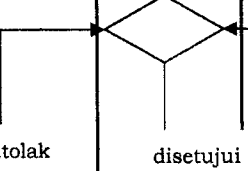
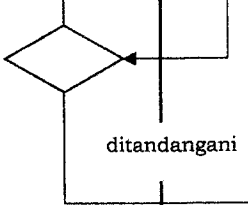




PEMERINTAH KOTA TANGERANG
SEKRETARIAT DERAH

Nomor SOP	32/000.8.3.3/III/2025
Tanggal Pembuatan	3 Maret 2025
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	 SEKRETARIAT DAERAH, HERMAN SUWARMAN
Nama SOP	Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.	1. Memahami Ketentuan Peraturan Perundang-undangan terkait; 2. Memahami tugas pokok dan fungsinya 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
SOP Pengendalian Naskah Dinas Keluar	1. Personal Komputer/Laptop; 2. Jaringan internet; 3. Kertas Kerja; 4. Printer.
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:
Apabila Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka pelaksanaan Pelayanan Publik tidak Optimal	Disimpan sebagai data manual dan elektronik.

No	Uraian kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Kepala Bagian Organisasi	Ketua Tim Kerja	Asisten Administrasi Umum	Sekretaris Daerah	Analisis Pelayanan Publik	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memerintahkan Ketua Tim Kerja untuk mempersiapkan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat						Rencana Kerja	60 menit	Lembar disposisi	
2	Mempersiapkan bahan, membuat dan memaraf konsep surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat						Lembar disposisi	120 Menit	Konsep surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
3	Menerima dan memeriksa konsep surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Jika setuju konsep surat di paraf untuk selanjutnya disampaikan kepada Adminstrasi Umum. Jika tidak setuju konsep surat dikembalikan ke tim kerja.						Konsep surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	60 menit	Konsep surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
4	Menerima dan memeriksa konsep surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Jika setuju konsep surat di paraf untuk selanjutnya disampaikan kepada Sekretaris Daerah. Jika tidak setuju konsep surat dikembalikan ke Kabag Organisasi.						Konsep surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	60 menit	Konsep surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
5	Menerima dan memeriksa konsep surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Jika setuju konsep surat di Tandatangan diserahkan ke Tim kerja. Jika tidak setuju konsep surat dikembalikan ke Asisten Administrasi Umum.						Konsep surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	60 menit	Surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	SOP Pengendalian Naskah Dinas Keluar

No	Uraian kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Kepala Bagian Organisasi	Ketua Tim Kerja	Asisten Administrasi Umum	Sekretaris Daerah	Analisis Pelayanan Publik	Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Menyerahkan surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat kepada Kepala Perangkat Daerah sebagai bahan pelaksanaan kegiatan.						Surat pemberitahuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	1 Hari	Tanda Terima	
7	Mengolah data hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari Kepala Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai bahan pelaksanaan Laporan Tim Kerja						Tanda Terima	30 hari	Data Hasil Survei Kesehatan Masyarakat	
8	Menyusun draft Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk disampaikan kepada Kabag Organisasi						Data Hasil Survei Kesehatan Masyarakat	30 hari	Draft Laporan hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
9	Menerima dan memeriksa laporan Survei Kepuasan Masyarakat untuk disampaikan kepada Kabag Organisasi. Jika setuju draft laporan diparaf untuk selanjutnya diserahkan kepada Kepala Bagian Organisasi. Jika tidak setuju draft laporan dikembalikan kepada Ketua Tim Kerja untuk diperbaiki.						Draft Laporan hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3 Hari	a. laporan hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Lembar Disposisi	
10	Menerima dan memeriksa laporan hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Jika setuju draft laporan di tandatangi untuk selanjutnya diserahkan kepada Ketua Tim Kerja. Jika tidak setuju draft laporan dikembalikan kepada Ketua Tim Kerja untuk diperbaiki.						a. laporan hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Lembar Disposisi	1 Hari	Laporan hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
11	Menyerahkan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Kepala Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.						Laporan hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	1 Hari	Bukti Tanda terima	
Jumlah Total Waktu							66 hari 360 menit			