

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div data-bbox="175 1407 358 1591" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="370 1144 500 1864" data-label="Section-Header"> <p style="text-align: center;"><b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b><br/><b>KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT</b><br/><b>BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA</b><br/><b>BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR WILAYAH VIII MAKASSAR</b></p> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <div data-bbox="94 919 224 1087" data-label="Text"> <p>Nomor SOP : <i>SOP / 17 / 19008</i><br/>Tanggal Pembuatan : 07 November 2022<br/>Tanggal Revisi :<br/>Tanggal Efektif : 02 Januari 2023<br/>Disahkan Oleh :</p> </div> <div data-bbox="297 220 451 814" data-label="Text"> <p style="text-align: center;">Kepala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar</p> <div data-bbox="321 451 492 577" data-label="Text"> <p>Anwar, ST., MT<br/>NIP. 197901182005021001</p> </div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <div data-bbox="584 1438 609 1570" data-label="Section-Header"> <p style="text-align: center;"><b>DASAR HUKUM</b></p> </div> <div data-bbox="625 1108 1088 1900" data-label="List-Group"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 UU nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor H Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik</li> <li>4 Permen PUPR No. 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat</li> <li>5 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pengklasifikasi Informasi</li> <li>6 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik</li> <li>7 Keputusan PPID Utama No. 01 /KPTS/PPID/2021 tentang Permutakhiran Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan Dan Diumumkan Di Kementerian PUPR Tahun 2021</li> <li>8 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik</li> <li>9 Surat Edaran Menteri PU Nomor 4/SE/M/2014 ttang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Kementerian PU</li> <li>10 Surat Edaran Sekretaris Jenderal Selaku Pelabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor 04/SE/SJ/2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik Di Kementerian PUPR</li> <li>11 Keputusan Menteri PUPR Nomor 987 Tahun 2021 tentang Perelapan PPID Kementerian</li> <li>12 SNI ISO 9001: 2015</li> <li>13 Manual Mutu Balai</li> </ol> </div> | <div data-bbox="548 997 573 1087" data-label="Text"> <p>Judul SOP</p> </div> <div data-bbox="548 583 573 835" data-label="Text"> <p>: Survey Kepuasan Pelanggan</p> </div> <div data-bbox="584 525 609 756" data-label="Section-Header"> <p style="text-align: center;"><b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b></p> </div> <div data-bbox="617 367 824 1087" data-label="List-Group"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai secara teknis pengoperasian komputer beserta berbagai aplikasi media sosial</li> <li>2. Memiliki pengetahuan dan wawasan mengenai organisasi</li> <li>3. Memiliki pengetahuan dan wawasan mengenai media sosial</li> <li>4. Memiliki ketelitian, inisiatif, dan kepekaan</li> <li>5. Memiliki kemampuan desain grafis</li> <li>6. Memiliki kemampuan videograf</li> </ol> </div> |
| <div data-bbox="1104 1438 1128 1564" data-label="Section-Header"> <p style="text-align: center;"><b>KETERKAITAN</b></p> </div> <div data-bbox="1169 1281 1193 1900" data-label="Text"> <p>Pedoman Penyelenggaraan Penjaminan Mutu - Sistem Manajemen Mutu (SMM)</p> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <div data-bbox="1104 504 1128 766" data-label="Section-Header"> <p style="text-align: center;"><b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b></p> </div> <div data-bbox="1136 934 1218 1087" data-label="List-Group"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. ATK</li> </ol> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <div data-bbox="1234 1438 1258 1564" data-label="Section-Header"> <p style="text-align: center;"><b>PERINGATAN</b></p> </div> <div data-bbox="1266 1291 1356 1900" data-label="List-Group"> <p>Apabila SOP ini tidak diikuti maka:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Publikasi Balai tidak terupdate</li> <li>2 Proses berita yang akan ditampilkan pada publikasi Balai tidak terkendali</li> </ol> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <div data-bbox="1234 493 1258 777" data-label="Section-Header"> <p style="text-align: center;"><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b></p> </div> <div data-bbox="1266 840 1291 1087" data-label="List-Group"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disimpan dalam arsip digital</li> </ol> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Prosedur Survey Kepuasan Pelanggan

| No | Kegiatan                                                                                                                                                                                                        | Pelaksana                         |                                      |                    | Kalengsapan                                    | Waktu (menit) | Output                                          | Keterangan                                        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                 | Penyusunan Bahan Informasi Publik | Kepala Subbagian Umum dan Tata Usaha | Kepala Balai Pensi |                                                |               |                                                 |                                                   |
| 1  | Menyapkan bahan/kuesioner survey kepuasan masyarakat (pelanggan) (menginformasikan tata cara pengisian SIPEKA). Mengumpulkan, mengklasifikasi dan merekapitulasi hasil kuesioner serta melaporkan kepada atasan | 1                                 | 2                                    |                    | Kuesioner/Komputer/Gadget/ATK                  | 30            | Kuesioner yang telah diisi                      |                                                   |
| 2  | Menganalisis rekapitulasi hasil kuesioner                                                                                                                                                                       |                                   | 3                                    |                    | Kuesioner yang telah diisi                     | 150           | Rekapitulasi hasil kuesioner                    |                                                   |
| 3  | Menyusun Konsep Laporan survey kepuasan masyarakat (pelanggan) secara semester/tahunan dan melaporkannya kepada atasan                                                                                          |                                   | 4                                    |                    | Rekapitulasi hasil kuesioner                   | 300           | Konsep Laporan Kepuasan Masyarakat (pelanggan)  |                                                   |
| 4  | Memeriksa konsep laporan kepuasan masyarakat (pelanggan), memberikan paraf                                                                                                                                      |                                   | 5                                    |                    | Konsep Laporan Kepuasan Masyarakat (pelanggan) | 30            | Konsep Laporan Kepuasan Masyarakat (pelanggan)  |                                                   |
| 5  | Memeriksa konsep laporan yang telah diparaf dan memberikan tanda-tanda; menginstruksikan untuk melakukan evaluasi laporan kepuasan masyarakat (pelanggan)                                                       |                                   | 6                                    |                    | Konsep Laporan Kepuasan Masyarakat (pelanggan) | 30            | Konsep Laporan Kepuasan Masyarakat (pelanggan)  |                                                   |
| 6  | Menerima laporan kepuasan masyarakat (pelanggan) yang telah disetujui pimpinan dan menyiapkan rapat internal                                                                                                    |                                   | 7                                    |                    | Laporan Kepuasan Masyarakat (pelanggan)        | 360           | Laporan Kepuasan Masyarakat (pelanggan)         | SOP Pelaksanaan Rapat Internal Nomor              |
| 7  | Menggandakan laporan kepuasan masyarakat (pelanggan), mendistribusikan dan mengarsipkan dan menyampaikan laporan ke website atau media informasi balai                                                          |                                   |                                      |                    | Laporan Kepuasan Masyarakat (pelanggan)        | 15            | Laporan Kepuasan Pelanggan, bukti kirim laporan | SOP Pemutakhiran Data dan Informasi Publik, Nomor |

Keterangan tambahan:  
Warna untuk connector



Konversi waktu:

- 1 Jam = 60 menit
- 1 Hari = 300 menit
- 1 Minggu = 1500 menit
- 1 Bulan = 6000 menit