



KEMNAKER

KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN R.I.  
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS  
BALAI PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS  
SUB BAGIAN UMUM

Nomor SOP		2.13/24/OT.04/IV/2024
Tanggal Pembuatan		02-Jan-24
Tanggal Revisi		
Tanggal Efektif		04 April 2024
Disahkan Oleh		 Kepala Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas NIP 19830312 200901 1 014
NAMA SOP		3. SURVEI KEPUSASAN MASYARAKAT
KUALIFIKASI PELAKSANA		1. Sub Koordinator dan Kepala Sub Bagian Umum 2. Staf Terkait
DASAR HUKUM		1 PERMEN NO : PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan 2 PERMENPAN NOMOR 35/2012 . Tentang Standar Penyusunan SOP 3 PERMENAKERTRANS No.PER.01/MEN/1/2011 Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kemenakertrans 4 Permenakertrans Nomor : PER.07/MEN/IV/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pusat di Lingkungan Kementerian Tenaga Kerja 5 KEPMENAKERTRANS No.KEP.40/MEN-SJ/IX/2011 tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kemenakertrans 6 PERMENAKER NO. 21 Tahun 2015 Tentang Struktur Organisasi dan Tata 7 PERMENAKERTRANS NO. 8 Tahun 2014. Tentang Pedoman Penyelenggara 8 PERMENAKERTRANS NO. 8 Tahun 2012. Tentang KKN
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN 1 Buku Referensi 2 Data Pendukung 3 Seperangkat Komputer 4 ATK
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN 1 Buku Agenda 2 Buku Catatan 3 Dokumen Kegiatan
Apabila Survei Kepuasan Masyarakat tidak sesuai prosedur dan jadwal maka akan menghambat kegiatan lain yang terkait.		

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		Keterangan	
		Pengumpul Bahan Survei	Tim SKM	Kepala Sub Bagian Umum	Kepala Balai	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu		Keluaran
1	Kepala Sub Bagian Umum mengajukan draft usulan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Kepala Balai berdasarkan jadwal dari Sub Koordinator penyelenggara.					Draft dan jadwal pelatihan dari penyelenggara	5 menit	Draft	
2	Kepala BPVP Kendari memeriksa draft usulan SKM, dan memerintahkan Kepala Sub Bagian Umum untuk membentuk Tim SKM dan jadwal pelaksanaan . i.					Draft dan jadwal pelatihan dari penyelenggara	15 menit	Draft	
3	Kepala Sub Bagian Umum membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat serta Membuat jadwal Pelaksanaan.					Undangan	15 menit	SK Tim	
4	Tim Survei Kepuasan Masyarakat melakukan persiapan kegiatan Survei dengan menyusun draft/konsep Survei Kepuasan Masyarakat, kemudian diserahkan kepada Kepala Sub Bagian Umum.				Draft Questioner	15 menit	Draft Questioner		
5	Kepala Sub Bagian Umum memeriksa draft/konsep Survei Kepuasan Masyarakat. Jika memenuhi syarat, diberi paraf dan diperintahkan untuk dilaksanakan. Jika tidak memenuhi syarat, dikembalikan kepada Tim Survei untuk diperbaiki.				Draft Questioner	15 menit	Draft Questioner		
6	Tim Survei Kepuasan Masyarakat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat				Questioner	1 jam	Laporan		
7	Pengumpulan Bahan Survei Kepuasan Masyarakat mengumpulkan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.					Laporan	5 menit	Laporan Survei	