

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

KECAMATAN GOMBONG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Jalan Kawedanan No 6 Gombong Kode Pos 54411

Telp (0287) 471294

Email: kecamatanegombong@gmail.com

Website: <https://kec;gombong.kebumenkab.go.id>



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN GOMBONG**

Nomor SOP	060/29/2025
Tanggal Pembuatan	03-Januari-2025
Tanggal Revisi	0
Tanggal Pengesahan	03-Januari-2025

Disahkan oleh:

ANGGA AULIA PRIMANDA, S.STP., M.Si
 Pembina
 NIP. 198404262003121001

KECAMATAN GOMBONG	Nama SOP: Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah	1. Pendidikan minimal SMA/Sederajat
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)	2. Mampu mengoperasikan komputer
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)	3. Memahami tentang administrasi perkantoran
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);	4. Memiliki kemampuan tentang pelayanan prima
5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950, tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah	5. Mampu berkomunikasi dengan baik
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)	
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran	

Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 127).												
Keterkaitan		Peralatan										
		1. ATK										
		2. Komputer										
		3. HP										
		4. Printer										
Peringatan		Pencatatan dan pendataan										
1. Jika prosedur ini tidak dilaksanakan, maka berdampak: 1. Menghambat proses survey kepuasan masyarakat		1. 1 Kuesioner Website Survey Kepuasan Masyarakat										
2. Pencapaian waktu SOP dalam kondisi normal		1.2 Kuesioner Manual Survey Kepuasan Masyarakat										
		2. Rekapitulasi										
		3. Laporan hasil kegiatan										
		4. Rencana tindak lanjut										
No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pengolah Data	Arsiparis	Analisis Perencanaan, Evaluasi dan pelaporan	Penyusun Bahan Kebijakan	Kepala Seksi Pelayanan Publik	Sekretaris Camat	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	MULAI											
2	Perencanaan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat								DPA	15 Menit	DPA	
3	Koordinasi internal								SuratUndangan,daftarhadir	30 Menit	Notulen	
4	Penetapan Tim Pelaksana								Pembuatan Tim Pelaksana	10 Menit	Tim Pelaksana	
5	Persetujuan Tim Pelaksana								Tim Pelaksana	10 Menit	Tim Pelaksana	
6	FKP Awal								Surat Undangan,daftarhadir	60 Menit	Penetapan responden	
7	Pelaksanaan kegiatan (periode waktu 3 bulan)								Legalitas badan usaha dan kompetensi pelaksana	90 Hari	Kontrak kerja	
8	Monitoring evaluasi (per 3 bulan)								Surat Undangan, daftar hadir	60 Menit	Laporan Progress kegiatan SKM	
												

No.	Kegiatan	Pelaksana							MutuBaku			Keterangan
		Pengolah Data	Arsiparis	Analisis Perencanaan, Evaluasi dan pelaporan	Penyusun Bahan Kebijakan	Kepala Seksi Pelayanan Publik	Sekretaris Camat	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	
												
9	FKP Akhir								Hasil survei	60 Menit	Tabulasi data dan Indeks Kepuasan Masyarakat	
10	Penyusunan Laporan SKM berkala 3 bulan Laporan Akhir 1 tahun Tindak lanjut RTL								Hasil survey	60 Menit	Laporan hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat	
11	Verifikasi laporan SKM								Laporan hasil kegiatan	10 Menit	Laporan hasil kegiatan	
12	Persetujuan dan penandatanganan laporan SKM								Laporan hasil kegiatan	10 Menit	Laporan hasil kegiatan	
13	Mengarsipkan laporan SKM								Laporan hasil kegiatan	5 Menit	Laporan hasil kegiatan	
14	SELESAI											