














KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

SEKRETARIS UNIVERSITAS

DIVISI INFORMASI DAN KEHUMASAN

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMOR SOP</b>   | 19371/UN10.A06.03/TU/2023   |
| <b>TGL PEMBUATAN</b>   | 1 Januari 2014  |
| <b>TGL REVISI</b>  | 11 Oktober 2023   |
| <b>TGL EFEKTIF</b>   | 16 Oktober 2023   |
| <b>DISAHKAN OLEH</b>   | Kepala Divisi Informasi dan Kehumasan<br><br>TTE oleh :<br>Zulfaidah Penata Gama<br>21 Desember 2023 16:48<br>Verifikasi melalui<br><a href="https://sco.ub.ac.id">https://sco.ub.ac.id</a><br>Zulfaidah Penata Gama, S.Si, M.Si, Ph.D.<br>NIP. 197202011997022001 |
| <b>NAMA SOP</b>  | <b>SOP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>   |
| <b>DASAR HUKUM</b><br>1 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara<br>Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan<br>Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah<br><br>2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi<br>Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan<br>Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian<br>Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik<br>Indonesia 2014<br><br>3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi<br>Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman<br>Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan<br>Publik | <b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b><br>1 Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan internet   |
| <b>KETERKAITAN</b>   | <b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b><br>1 Peraturan perundang-undangan di bidang Survei Kepuasan Masyarakat<br>2 Komputer/printer/scanner<br>3 Jaringan internet   |
| <b>PERINGATAN</b><br>1 DIK menyediakan laporan hingga level fakultas dan unit kerja  | <b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b><br>1 Dilaporkan secara semesteran dan tahunan serta dipublikasikan di laman   |

| No | Kegiatan   | Pelaksana   |   |   |  | Mutu Baku                                     |              |                                  | Keterangan   |        |
|----|--|---|---|---|--|---|--------------|----------------------------------|--|--------|
|    |  | Responden   | Divisi Informasi dan Kehumasan  | Direktorat Teknologi Informasi  | Pimpinan Universitas   | Pimpinan Fakultas, Direktorat, dan Unit Kerja | Kelengkapan  | Waktu                            |  | Output |
| 1  | Penetapan jadwal pelaksanaan SKM   |   |    |   |  |   |              | 1 hari kerja                     |  |        |
| 2  | Menyiapkan Kuisisioner SKM   |   |    |   |  | Draf kuisisioner SKM                          | 1 hari kerja | Borang Kuisisioner SKM           |  |        |
| 3  | Menyiapkan media untuk distribusi kuisisioner SKM                        |   |    |    |  | Borang Kuisisioner SKM                        | 1 hari kerja | Media distribusi kuisisioner SKM | a. QR-Code diletakkan di setiap meja layanan<br>b. SIADO untuk dosen<br>c. SIAM untuk mahasiswa<br>d. Apps untuk tenaga kependidikan<br>e. QR-Code di website dan media sosial universitas/fakultas/unit |        |
| 4  | Melakukan SKM  |   |    |   |  | Media pengisian SKM                           | 1 Tahun      | Data pengisian SKM               | a. Pengisian SKM melalui QR-Code dilakukan sepanjang tahun<br>b. Pengisian SKM melalui SIADO, SIAM, dan Apps dilakukan 1 kali setahun  |        |
| 5  | Pengisian SKM oleh responden   |  |   |   |  | Media pengisian SKM                           | 1 Tahun      | Data pengisian SKM               |  |        |
| 6  | Merekap Hasil SKM  |   |    |   |  | Data pengisian SKM                            | 2 minggu     | IKM                              |  |        |
| 7  | Menyusun Laporan SKM   |   |    |   |  | Data IKM                                      | 3 minggu     | Dokumen Laporan SKM              | Laporan dilakukan tiga kali yaitu semester pertama, semester kedua, dan tahunan  |        |
| 8  | Menerima Laporan SKM   |   |   |  |  | Dokumen Laporan SKM                           | 1 Minggu     | Dokumen Laporan SKM              |  |        |
| 9  | Diseminasi laporan SKM ke Pimpinan Universitas, fakultas, dan unit kerja |   |  |   |  | Dokumen Laporan SKM                           | 2 hari       | Berita Diseminasi                |  |        |