

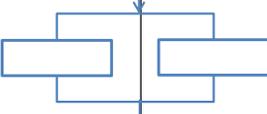


KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

SEKRETARIS UNIVERSITAS

DIVISI INFORMASI DAN KEHUMASAN

NOMOR SOP	19371/UN10.A06.03/TU/2023
TGL PEMBUATAN	1 Januari 2014
TGL REVISI	11 Oktober 2023
TGL EFEKTIF	16 Oktober 2023
DISAHKAN OLEH	Kepala Divisi Informasi dan Kehumasan  TTE oleh : Zulfaidah Penata Gama 21 Desember 2023 16:48 Verifikasi melalui https://sco.ub.ac.id Zulfaidah Penata Gama, S.Si, M.Si, Ph.D. NIP. 197202011997022001
NAMA SOP	SOP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM 1 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 2014 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	KUALIFIKASI PELAKSANA 1 Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan internet
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN 1 Peraturan perundang-undangan di bidang Survei Kepuasan Masyarakat 2 Komputer/printer/scanner 3 Jaringan internet
PERINGATAN 1 DIK menyediakan laporan hingga level fakultas dan unit kerja	PENCATATAN DAN PENDATAAN 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	<ul style="list-style-type: none"> a. QR-Code diletakkan di setiap meja layanan b. SIADO untuk dosen c. SIAM untuk mahasiswa d. Apps untuk tenaga kependidikan e. QR-Code di website dan media sosial universitas/fakultas/unit 	
4	Melakukan SKM					Media pengisian SKM	1 Tahun	Data pengisian SKM	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengisian SKM melalui QR-Code dilakukan sepanjang tahun 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		