



DHARMOTAMMA SATYA PRAJA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

**PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
KECAMATAN BANDUNGAN**

JL. P. Diponegoro Km 0,5 Telp (0298) 711585 Fax (0298) 711877, BANDUNGAN – 50665



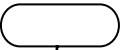

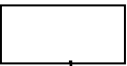
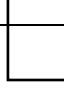
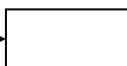



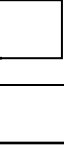
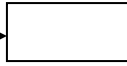

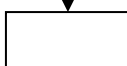
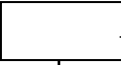
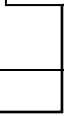

DHARMOTAMMA SATYA PRAJA

PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
KECAMATAN BANDUNGAN
JL. P. Diponegoro Km 0,5 Telp (0298) 711585 Fax(0298)
711877, BANDUNGAN – 50665

Nomor SOP	KEC_BANDUNGAN/WMM/04
Tanggal Pembuatan	19 Juni 2019
Tanggal Revisi	- -
Tanggal Efektif	19 Agustus 2019
Disahkan Oleh	CAMAT BANDUNGAN  EKO PURWANTO, S.Sos Pembina Tk.I NIP. 197006051990031013
Nama SOP	Pengukuran Kepuasan Pelanggan
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Permenpan Nomor 25/KEP/25/M.PAN/2/2004	1. Harus menguasai persyaratan Rekomendasi 2. Sikap : Ketelitian, Komunikatif, Kerjasama, Kejujuran, Pengendalian Emosi; 3. Mampu mengolah data statistik 4. Memiliki keterbukaan
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
	1. Komputer 2. ATK 3. Kuesioner 4. Data Pelanggan
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Membuat laporan pengukuran kepuasan pelanggan harus sesuai dengan hasil analisis data jika tidak hasil laporan akan salah atau tidak sesuai dengan hasil data pengukuran kepuasan pelanggan	1. Form Catatan Keluhan Pelanggan 2. Buku Register Keluhan Pelanggan

2. Mengarsipkan harus dilakukan sesuai dengan standar pengarsipan jika tidak akan mengganggu pencarian kembali pada saat dibutuhkan dan file bisa hilang atau rusak	
---	--

PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

NO	Aktifitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Staf	Sekcam	Camat	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyusun konsep pengukuran kepuasan pelanggan				- Draft Kuesioner - Data pelanggan	1 hari	- Draft Kuesioner - Data pelanggan	
2.	Memeriksa konsep pengukuran				Kuesioner	1 hari	- Kuesioner	
3.	Menyetujui konsep pengukuran				Kuesioner	30 menit	Kuesioner	
4.	Melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan				- Data mentah - Hasil tabulasi	4 bulan	- Data mentah - Hasil tabulasi	
5.	Membuat laporan pengukuran kepuasan pelanggan				Laporan IKM	1 bulan	Laporan IKM	
6.	Membahas hasil pengukuran kepuasan pelanggan				Laporan IKM	1 hari	Laporan IKM	
8.	Menetapkan tindakan perbaikan/ pencegahan				PTPP (Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan)	1 hari	PTPP (Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan)	
9.	Membuat notulen rapat				Notulen	1 jam	Notulen	
10.	Mengarsipkan notulen rapat dan laporan ikm				Notulen Laporan IKM	15 menit	Notulen Laporan IKM	

Diperiksa oleh :
Camat Bandungan



EKO PURWANTO, S.Sos
NIP 197006051990031013

BANDUNGAN, 19 Agustus 2019

Dibuat oleh :
Sekretaris Camat



DHANI ARDIANTO, S. STP
NIP 198404192003121002