|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP**  **DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP** | Nomor Standar Operasional Prosedur |  |
| Tanggal Pembuatan | 1 Agustus 2022 |
| Tanggal Revisi |  |
| Tanggal Pengesahan | 1 Agustus 2022 |
| Disahkan Oleh | Kepala Dinas  Perumahan, Kawasan Permukiman  dan Pertanahan  Kabupaten Cilacap  **BAMBANG TUJIATNO, S.T., M.M.**  Pembina  NIP. 19711114 200312 1 003 |
| Nama Standar Operasional Prosedur | Standar Kepuasan Masyarakat |
| **SOP STANDAR KEPUASAN MASYARAKAT** | | |
| Dasar Hukum | Kualifikasi Pelaksana | |
| 1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah 2. Perda Kabupaten Cilacap No. 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap | 1. SMA/sederajat 2. Paham tentang komputer dan mampu mengoperasikannya 3. Kerja Tangguh, Disiplin, Ulet danJujur | |
| Keterkaitan | Peralatan dan Kelengkapan : | |
| **LEVEL PETA PROSES BISNIS :**  **DISPERKIMTA.03.01.01.01**  PERENCANAAN, PENGANGGARAN, DAN EVALUASI KINERJA PERANGKAT DAERAH | 1. Printer 2. Komputer 3. Meja 4. Kursi | 1. Camera digital 2. Angket kuisioner |
| Peringatan : | Pencatatan dan Pendataan : | |
| Terjadi ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DISPERKIMTA | 1. Laporan hasil survey kepuasan masyarakat 2. Arsip | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | URAIAN PROSEDUR | PELAKSANA | | | | MUTU BAKU | | | KET. |
| Tim SKM | Kasubag Cankeuset | Sekretaris | Kepala Dinas | PERSYARATAN / PERLENGKAPAN | WAKTU | OUTPUT |
|  | 1. Ada surat perintah dari Kepala Dinas untuk melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disperkimta 2. Dibentuk Tim SKM untuk melaksanakan perintah Kadin tersebut |  |  |  |  | * Surat Perintah survey kepuasan masyarakat | 3 Hari | SK Tim SKM |  |
|  | 1. Tim turun ke lapangan untuk melakukan wawancara, dan pengisian kuisioner |  |  |  |  | * Surat Perintah Survei SKM * Kamera Digital * Angket kuisioner | 3 Hari | * Tabel kuisioner * Foto kegiatan |  |
|  | 1. Petugas membuat dokumentasi arsip kuisioner yang telah dilakukan oleh Tim SKM |  |  |  |  | * Printer * Komputer * Tabel kuisioner * Foto kegiatan | 4 Hari | Dokumen hasil survei |  |
|  | 1. Dari dokumen survey SKM yang telah dilakukan, dibuat konsep SKM |  |  |  |  | * Printer * Komputer * Dokumen hasil survei | 3 Hari | Konsep SKM |  |
|  | 1. Konsep SKM tersebut diajukan ke Kasubag Cankeuset untuk diparaf 2. Apabila konsep SKM ada koreksi, maka konsep SKM dikembalikan ke Tim untuk direvisi 3. Bila konsep laporan SKM tidak ada koreksi, Kasubag Cankeuset memberikan paraf dan mengajukan ke Sekdin untuk diparaf | Tidak | Ya |  |  | * Konsep SKM | 30 menit | Konsep SKM yang sudah diparaf Kasubag Cankeuset |  |
|  | 1. Apabila konsep tidak sesuai, dikembalikan lagi ke Kasubag Cankeuset 2. Apabila konsep telah sesuai, Sekdin memberikan paraf dan menaikkan ke Kadin untuk ditandatangani |  | Tidak | Ya |  | * Konsep SKM yang sudah diparaf Kasubag Cankeuset | 15 Menit | Konsep SKM yang sudah diparaf Sekdin |  |
|  | 1. Apabila konsep tidak sesuai, dikembalikan lagi ke Sekdin 2. Apabila konsep telah sesuai, Kadin memberikan tandatangan dan mengembalikan ke Tim |  |  | Tidak | Ya | * Konsep SKM yang sudah diparaf Sekdin | 15 Menit | Laporan SKM yang sudah ditandatangani Kadin |  |
|  | Laporan SKM diarsipkan |  |  |  |  | * Laporan SKM yang sudah ditandatangani Kadin |  | Laporan SKM |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |