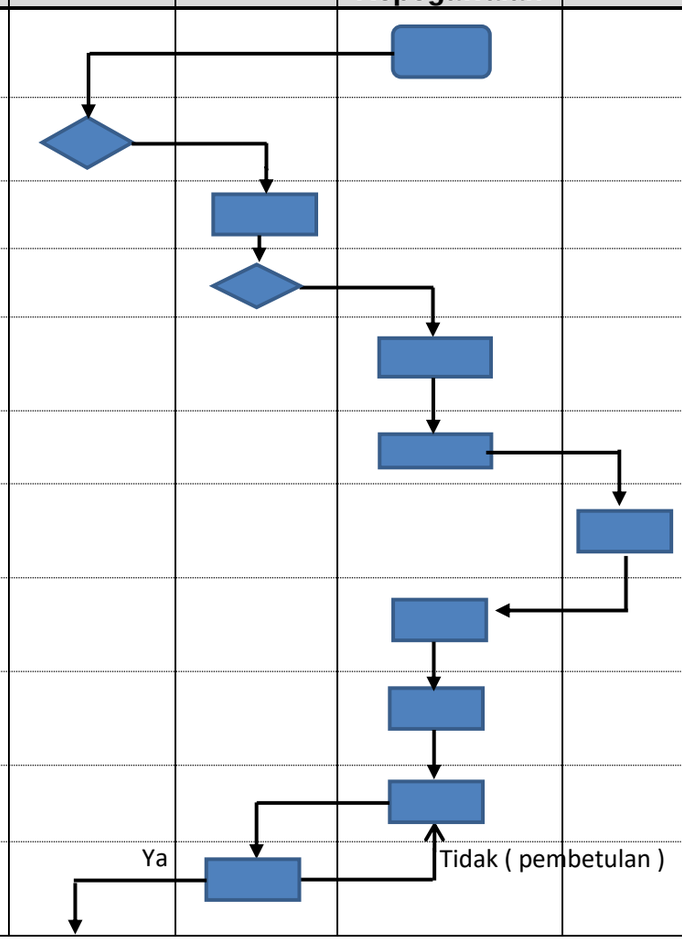
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG **DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA**	NOMOR SOP	427.52 / 13 / 2019
	TANGGAL PEMBUATAN	26 April 2019
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL PENGESAHAN	7 Mei 2019
	DISAHKAN OLEH	Plt. KEPALA DINAS PEMUDA DAN OLAHRGA KABUPATEN LUMAJANG HERI SUSANTO, SH NIP. 19630712 198503 1 012
	NAMA SOP	Standart Operasional Prosedur (SOP) Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman evaluasi penyelenggaraan pemerintah daerah 2. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang penyusunan dokumen SOP AP; 3. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 61 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda dan Olahraga; 4. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 91 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.	Pemrosesan dan Penyelesaian tepat waktu
KETERKAITAN	**PERALATAN / PERLENGKAPAN**
Masyarakat (pengguna layanan) dan ASN Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang	1. Komputer / Laptop 2. Meja 3. Kursi 4. Alat tulis 5. Kuesioner
PERINGATAN	**Pencatatan dan pendataan**
Pelaksanaan kegiatan didasarkan tugas pokok dan fungsi, memaksimalkan petugas yang ada guna mencapai kinerja yang baik	-

STANDART OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Kadis	Sekdin	Kasubag Umum & Kepegawaian	Surveyor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyusun dan mengajukan SK Tim Penyususn SKM					Alat tulis, komputer, printer	2 Jam	Draft SK Tim	
2.	Menetapkan SK Tim Penyusun SKM					Alat tulis, draft SK Tim	20 menit	SK yang sudah ditandatangani	
3.	Rapat internal Tim penyusun SKM					SK Tim, alat tulis, meja dan kursi	2 jam	Notulen rapat	
4.	Memerintahkan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat					alat tulis, komputer, printer, aturan perundang-undangan	2 jam	Form kuisioner yang siap dibagikan	
5.	Membuat form kuesioner					Laporan Kinerja triwulan (Eselon III) yang sudah di ttd	2 hari	Laporan Kinerja triwulan Kepala Dinas yang siap di ttd	
6.	Membagikan Form kuesioner ke setiap surveyor					Form kuisioner	10 menit	form yang sudah diterima surveyor	
7.	Surveyor melaksanakan survey terhadap pengguna layanan (Gor, stadion semeru, Kolam renang veteran)					Form kuisioner	6 bulan	Form kuisioner yang sudah diisi oleh responden	
8.	Menghimpun kuesioner dari setiap surveyor					Form kuisioner yang sudah diisi oleh responden (3 prasarana olahraga)	2 Jam	Form yang sudah terkumpul dari masing-masing surveyor	
9.	Mengolah data hasil survey					Form yang sudah terkumpul dari masing-masing surveyor, alat tulis, komputer, printer	3 Jam	data yang sudah diolah sesuai data renponden	
10.	Menyusun dokumen SKM					data responden, form kuisioner, komputer, printer	14 Hari	draft dokumen SKM	
11.	Meneliti dokumen SKM					draft dokumen SKM	1 jam	Draft dokumen yang sudah diteliti, diparaf dan siap ttd Kadis	



12.	Menetapkan Dokumen SKM					Draft dokumen SKM yang siap ttd	10 Menit	Dokumen SKM yang sudah ttd	
13.	Melaporkan dokumen SKM					Dokumen SKM, surat pengantar	30 Menit	Dokumen SKM yang sudah terkirim	