



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

2019

**PEMERINTAH DAERAH KOTA PADANG
BADAN PENDAPATAN DAERAH
(BAPENDA)**



Jl. M. Yamin, SH No. 70 Kota Padang, Sumatera Barat

Tlp. (0751) 32377, Fax. 0751-32377 Website: <http://bapenda.padang.go.id> Email: bapenda@padang.go.id


















**PEMERINTAH DAERAH KOTA PADANG
BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA)
MANAGEMENT REPRESENTATIVE (MR)**

Jl. M. Yamin, SH No. 70 Kota Padang, Sumatera Barat
Tlp. (0751) 32377, Fax. 0751-32377 Email: bapenda@padang.go.id

Nomor SOP	MR-SOP-04
Tgl. Pembuatan	02 Apr 2018
Tgl. Revisi	23 Sep 2019
Tgl. Efektif	23 Sep 2019
Disahkan oleh	Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Padang   ALFIADI, S. Sos, MM NIP. 19700802 199101 1 001
Judul SOP	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota2 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; dan3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah4 ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 Kepuasan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none">1 Memahami tahapan yang dilakukan dalam proses pengukuran kepuasan pelanggan sehingga didapatkan suatu masukan mengenai harapan dan kepentingan pengguna layanan yang diberikan dan dapat dilakukan peningkatan kinerja pelayanan
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none">1 SOP Pengendalian Arsip2 SOP Tindakan Perbaikan3 SOP Tinjauan Manajemen	<ol style="list-style-type: none">1 Komputer2 Printer3 Alat Tulis Kantor
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none">1 Jika prosedur ini tidak dilaksanakan maka organisasi tidak dapat mengetahui tingkat kepuasan/ persepsi pelanggan terhadap mutu layanan yang telah diberikan sehingga organisasi tidak mendapatkan masukan dalam menentukan langkah perbaikan layanan	<ol style="list-style-type: none">1 Kuisisioner pengukuran kepuasan pelanggan2 Laporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan3 Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Tim Survey	MR	Kasi dan Kepala bidang terkait	Subbag Umum	Kepala Badan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyusun konsep pengukuran kepuasan pelanggan.						Konsep Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pelanggan	300 menit	Konsep Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pelanggan	
2	Membahas konsep pertanyaan dan pengukuran yang akan digunakan.						Konsep Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pelanggan	300 menit	Konsep Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pelanggan	
3	Memeriksa dan menyetujui konsep pengukuran yang akan digunakan untuk proses pengukuran kepuasan pelanggan. Jika konsep tidak disetujui maka dilakukan survey ulang.						Konsep Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pelanggan	60 menit	Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pelanggan	
4	Melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan.						Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pelanggan	1500 menit	Isian kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan	
5	Menerima hasil pengukuran.						Isian kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan	15 menit	Isian kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan	
6	Melakukan pengolahan data terhadap hasil pengukuran.						Isian kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan	300 menit	Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan	
7	Membuat laporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan.						Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan	300 menit	Laporan Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan	
8	Mengundang MR, Kasubid/Kasubag, Kabid dan Kepala Badan untuk membahas hasil akhir dari pengukuran kepuasan pelanggan.						Laporan Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30 menit	Rencana tindak lanjut dan penyelesaian	
9	Memberikan rekomendasi untuk hal-hal yang membutuhkan tindakan perbaikan.						Rencana tindak lanjut dan penyelesaian	30 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	
10	Melaksanakan tindakan perbaikan sesuai rekomendasi dan menyimpan bukti - bukti perbaikan untuk disampaikan dalam Rapat Tinjauan Manajemen						Rencana tindak lanjut dan penyelesaian	30 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	SOP Perbaikan, SOP Tinjauan Manajemen

DAFTAR RIWAYAT REVISI

No.	Tanggal Revisi	Perubahan	No.	Tanggal Revisi
1	02-Apr-18	Implementasi Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015		23-Sep-19