KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA **KANTOR WILAYAH KEPULAUAN RIAU** **DIVISI PELAYANAN HUKUM DAN HAM**	**NOMOR SOP** : **W.32.OT.02.02 - 45** **TANGGAL PEMBUATAN** : **22 Januari 2024** **TANGGAL REVISI** : **-** **TANGGAL EFEKTIF** : **22 Januari 2024** **DISAHKAN OLEH** : **KEPALA KANTOR WILAYAH,**  **I NYOMAN GEDE SURYA MATARAM** **NIP. 197102031991031001** **NAMA SOP** : **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2019 tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia	1. Mengetahui mekanisme pengisian survei kepuasan masyarakat 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 3. Memiliki kemampuan untuk melakukan analisis hasil survei 4. Mampu berkomunikasi dengan baik
KETERKAITAN :	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
1. Standar Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kepulauan Riau 2. Survei Kepuasan Masyarakat	1. Komputer 2. Handphone 3. Printer 4. ATK 5. Jaringan Internet
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka tidak dapat dilakukan evaluasi dan tidak dapat disusun rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.	Di simpan sebagai data elektronik dan manual

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		KAKANWIL	KADIV	KABID	KASUBID	STAF	PERSYARATAN/ PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Memberikan pelayanan kepada masyarakat						Komputer, printer, ATK, jaringan internet	30 menit	Data, informasi, berkas	Seluruh pelayanan yang ada pada kantor wilayah
2.	Mengarahkan pengunjung untuk mengisi survei kepuasan masyarakat secara elektronik						Kertas, jaringan intenet	10 menit	Data	
3.	Mengecek hasil survei kepuasan masyarakat dari aplikasi 3AS secara berkala						Komputer, jaringan internet	10 menit	Data	
4.	Merekap hasil survei kepuasan masyarakat pada tiap bulan						Komputer, printer, ATK, jaringan internet	30 menit	Data	
5.	Melaksanakan rapat pengolahan dan analisa data hasil survei 3AS						Komputer, printer, ATK, jaringan internet	120 menit	Data, informasi, berkas	
6.	Memberikan arahan atau rekomendasi untuk perbaikan/ peningkatan kualitas pelayanan publikberdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat						Komputer, printer, ATK, jaringan internet	60 menit	Kebijakan pimpinan	