



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN 2025

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PENANGGULANGAN PENYAKIT**

BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MEDAN

Jalan Veteran No. 219 Belawan, Medan 20411

Telp : (061) 6941343, Faximile : (061) 6940718

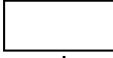
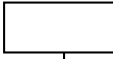
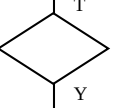
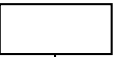
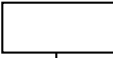
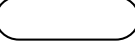


DIREKTORAT JENDERAL PENANGGULANGAN PENYAKIT

BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MEDAN

 DIREKTORAT JENDERAL PENANGGULANGAN PENYAKIT BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MEDAN	Nomor SOP	: OT.02.02/C.IX.4/1617/2025
	Tgl. Pembuatan	: 22 Oktober 2025
	Tgl. Revisi	: -
	Tgl. Efektif	: 22 Oktober 2025
	Disahkan oleh	Kepala Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Medan  dr. Ratna Budi Hapsari, M.K.M
Nama SOP		PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
Dasar Hukum :		Kualifikasi Pelaksana :
1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. PP No 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. PP No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 5. Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 81 Tahun 2015 Tentang Pedoman Umum Kehumasan 7. Permenkes Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan		1. Memahami peraturan perundang-undangan terkait 2. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tulisan 3. Menguasai penggunaan komputer dan internet 4. Menerapkan Core Value ASN "BerAKHLAK"
Keterkaitan :		Peralatan/ Perlengkapan :
		1. Alat tulis 2. Komputer, printer, scanner 3. Jaringan internet
Peringatan :		Pencatatan dan Pendataan :
Jika Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan tidak dilakukan maka dapat berpotensi menimbulkan buruknya pelayanan		Seluruh berkas disimpan sebagai arsip aktif di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Medan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		KEPALA BALAI	KA. TIMKER 5	KASUBBAG ADUM DAN KA. TIMKER	TIMKER 5	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menginstruksikan pengukuran kepuasan pelanggan					Rancangan Disposisi	10 menit	Disposisi	
2	Mengkoordinasikan persiapan dokumen pendukung					Disposisi	60 menit	Instrumen pengukuran kepuasan pelanggan	
3	Melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan setiap triwulan					Instrumen pengukuran kepuasan pelanggan	24 jam	Data pengukuran kepuasan pelanggan	
4	Mengolah dan menganalisa data hasil pengukuran kepuasan pelanggan serta melaporkan kepada kepala balai					Data pengukuran kepuasan pelanggan	4 jam	Laporan sementara hasil pengukuran kepuasan pelanggan	
5	Memimpin diskusi pembahasan hasil survey dan menetapkan tindakan perbaikan					Laporan sementara hasil pengukuran kepuasan pelanggan	60 menit	Notulen dan dokumen tindakan perbaikan	
6	Melaksanakan tindakan perbaikan					Notulen dan dokumen tindakan perbaikan	12 jam	Laporan hasil tindakan perbaikan	
8	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindakan perbaikan					Laporan hasil tindakan perbaikan	60 menit	Laporan monev	
9	Mempublikasikan hasil pengukuran kepuasan pelanggan melalui sarana informasi publik BBKK Medan					Laporan monev	60 menit	Bukti publikasi	