



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MEDAN
Jl. Veteran No. 219 Belawan I - Medan 20411
Tlp. (061) 6941343, <http://bbkkmedan.id>

Nomor SOP : OT.02.02/C.IX.4/84/2025

Tgl. Pembuatan : 7 Januari 2025

Tgl. Revisi : -

Tgl. Efektif : 7 Januari 2025

Disahkan oleh :

Kepala Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Medan

§{ttd}

dr. Ratna Budi Hapsari, M.K.M

Nama SOP: PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

Dasar hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenkes
5. Permenkes Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami metode survei kepuasan pelanggan
2. Memahami proses bisnis Kantor Kesehatan Pelabuhan
3. Memiliki kemampuan dan kewenangan untuk mengambil tindakan perbaikan

Keterkaitan :

Dokumen terkait

Peralatan dan Bahan/Perlengkapan :

1. Alat tulis
2. Komputer, printer, scanner
3. Jaringan internet

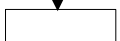
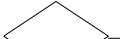
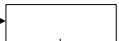
Peringatan :

Organisasi harus memantau persepsi pelanggan, sejauh mana tingkat kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi untuk peningkatan pelayanan publik

Pencatatan dan Pendataan :

1. Laporan hasil survei
2. Laporan hasil tindakan perbaikan

Prosedur : Pengukuran Kepuasan Pelanggan

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Balai	Kasubbag Adum	Ketua Tim Kerja Layanan Publik dan ZI	Anggota Tim Kerja Layanan Publik dan ZI	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menginstruksikan pengukuran kepuasan pelanggan					Surat Ditjen P2P	10 menit	Disposisi	
2	Mengkoordinasikan dengan Tim Pokja 6 WBK dan mempersiapkan dokumen pendukung					Disposisi	1 jam	Instrument pengukuran kepuasan pelanggan	
3	Melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan setiap tiga bulan sekali					Instrumen pengukuran kepuasan pelanggan	25 jam	Data pengukuran kepuasan pelanggan	
4	Mengolah dan menganalisa data hasil pengukuran kepuasan pelanggan, serta melaporkan kepada pimpinan					Data pengukuran kepuasan pelanggan	5 jam	Laporan hasil survey/pengukuran kepuasan pelanggan	
5	Memimpin diskusi pembahasan hasil survey dan menetapkan tindakan perbaikan					Laporan sementara pengukuran kepuasan pelanggan	2 jam	Notulen, dokumen tindakan perbaikan	
6	Melaksanakan tindakan perbaikan					Notulen, dokumen tindakan perbaikan	15 jam	Laporan hasil tindakan perbaikan	
7	Melakukan monitoring dan evaluasi tindakan perbaikan					Laporan hasil tindakan perbaikan	5 jam	Laporan monev	
8	Mempublikasikan hasil pengukuran kepuasan pelanggan					Laporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan	30 menit	Bukti Publikasi	