



Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia

Biro Keuangan dan Umum

Nomor SOP : B276/02.02/OT.02.01/II/2025
Tanggal Pembuatan : 21 Februari 2025
Tanggal Revisi :
Tanggal Efektif : 21 Februari 2025
Disahkan oleh :
Kepala Biro Keuangan dan Umum



Judul SOP: Pengorganisasian Layanan - Pengelolaan Kepuasan Pengguna Layanan

Kualifikasi Pelaksana :

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
4. Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 12 Tahun 2021 Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
5. Permen PANRB No. 35 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

1. Kepala UKPBJ:
 - a. memahami regulasi PBJ
 - b. memahami tugas dan fungsi UKPBJ
 - c. memahami jenis layanan serta standar layanan
2. Sekretariat UKPBJ:
 - a. mengetahui regulasi PBJ
 - b. memahami tugas dan fungsi UKPBJ
 - c. memahami kompetensi dari JF PPBJ dan pengelola LPSE
 - d. mengetahui jumlah serta nominal paket pengadaan yang akan dikelola oleh UKPBJ
3. Tim UKPBJ:
 - a. memahami regulasi PBJ
 - b. memahami tugas dan fungsi UKPBJ
 - c. memahami jenis layanan serta standar layanan
4. Atasan Kepala UKPBJ
 - a. memiliki kemampuan manajemen dalam menjalankan organisasi

Keterkaitan :

1. SOP Distribusi personil UKPBJ
2. SOP Kebijakan Mutu dan layanan UKPBJ
3. SOP Pengelolaan Permasalahan dan Permintaan Layanan

Peralatan/Perlengkapan :

1. Komputer/scanner/printer
2. Jaringan Internet
3. Regulasi terkait PBJ
4. Panduan Pengguna SPSE

Peringatan :

1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.
2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.

Pencatatan dan Pendataan :

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala UKPBJ	Tim Survey Kepuasan Pengguna Layanan	Tim UKPBJ	Atasan Kepala UKPBJ	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memberikan arahan untuk melaksanakan survey kepuasan						1 jam	Disposisi untuk melaksanakan survey kepuasan	
2	Membuat rencana survey ke minimal 30 responden yang terdiri dari PPK, PP, Pokja, Penyedia, dan Auditor)					Disposisi untuk melaksanakan survey kepuasan	1 jam	Rencana pelaksanaan survey kepuasan	
3	1. Persetujuan untuk dilaksanakan 2. Perlu perbaikan					Rencana pelaksanaan survey kepuasan	1 jam	disposisi kepada tim	
4	Melaksanakan survey kepuasan pelanggan					Disposisi Kepala UKPBJ	24 jam	Hasil survey atas kepuasan pelayanan UKPBJ	
5	Menerima laporan dan meneruskan ke atasan Kepala UKPBJ					Hasil survey atas pelayanan UKPBJ	1 jam	Rencana tindak lanjut atas hasil survey pelayanan UKPBJ	
6	Membuat rencana tindak lanjut atas hasil survey kepuasan					Rencana tindak lanjut atas hasil survey pelayanan UKPBJ	8 jam	Laporan hasil survey dan rencana tindak lanjutnya	
7	Menerima laporan atas hasil survey kepuasan dan rencana tindak lanjutnya 1. setuju atas rencana 2. perlu perbaikan					Laporan hasil survey dan rencana tindak lanjutnya	1 jam	Persetujuan rencana tindak lanjut atas hasil survey kepuasan pelayanan UKPBJ	
8	Melaksanakan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan pelayanan UKPBJ					Persetujuan rencana tindak lanjut atas hasil survey kepuasan pelayanan UKPBJ	Sesuai dengan jadwal rencana pelaksanaan tindak lanjut	laporan pelaksanaan	
9	Evaluasi atas tindak lanjut					laporan pelaksanaan	8 jam	Laporan evaluasi pelaksanaan	
10	Melaporkan hasil tindak lanjut					Laporan evaluasi pelaksanaan	1 jam	Laporan evaluasi pelaksanaan	
11	Menerima laporan hasil tindak lanjut					Laporan evaluasi pelaksanaan	1 jam	Laporan evaluasi pelaksanaan diterima	