




KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN

NOMOR SOP	78.SOP/KM.05/SDL.5/2023
TGL. PEMBUATAN	3 November 2023
TGL. REVISI	
TGL. EFEKTIF	
DISAHKAN OLEH	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan,  Ditandatangani secara elektronik Ir. Ida Nuryatin Finahari M.Eng. NIP. 196801081992012001
NAMA SOP	Pengelolaan Survei atas Indeks Kepuasan Masyarakat

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 40 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
7. Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 176.K/KM.05/DJL.1/2021 tanggal 14 April 2021 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
8. Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 418.K/KM.05/DJL.1/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 291.K/KM.05/DJL.1/2021 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di Lingkungan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan
9. Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 682.K/OT.02/DJL.1/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

Keterkaitan :

1. ESDM – 06.01. DJK - 02.03 Pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat Ditjen Ketenagalistrikan
2. SOP Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Ditjen Ketenagalistrikan

Kualifikasi Pelaksana :

1. Pendidikan Minimal S1 Ilmu Komunikasi dan jurusan lainnya yang sesuai
2. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik
3. Memahami peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi publik dan penanganan pengaduan
4. Memahami persyaratan, prosedur, dan mekanisme pelayanan informasi publik dan pengaduan
5. Dapat mengoperasikan komputer dan memahami kanal-kanal permohonan informasi dan pengaduan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan (PPID, Contact Center 136, LAPOR, media sosial, email)
6. Telah mengikuti pelatihan pelayanan prima

Peralatan/Perlengkapan :

1. Komputer/Laptop
2. Printer
3. Jaringan Internet











Peringatan :

1. Apabila seluruh tahapan dalam SOP ini tidak dilakukan sebagaimana mestinya, maka proses pelayanan informasi dan pengaduan publik akan terhambat dan pelayanan publik tidak maksimal

Pencatatan dan Pendataan :

- 1 Laporan monitoring dan evaluasi pelayanan informasi dan pengaduan publik disimpan dalam arsip elektronik

SOP Pengelolaan Survei atas Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Petugas Pelayanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Layanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Humas dan Layanan Informasi Publik	Unit Pelayanan Publik (UPP) Ditjen Gatrik	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Sesditjen menetapkan SK PPID dan memberikan arahan kepada Koordinator untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat						SK PPID	1 hari	Perencanaan	
2	Koordinator menugaskan Subkoordinator Pelayanan Informasi Publik untuk mempersiapkan kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)						Regulasi mengenai SKM	1 hari	Kuisisioner	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3	Subkoordinator Pelayanan Informasi Publik menugaskan Petugas pelayanan informasi publik untuk menyebarkan kuisisioner						Kuisisioner	1 hari		
4	Petugas pelayanan informasi publik menyebarkan kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui kanal-kanal permohonan informasi dan pengaduan						Kuisisioner	90 hari	Jawaban kuisisioner dari stakeholder	
5	Petugas pelayanan informasi publik melakukan rekapitulasi dan penghitungan hasil SKM lalu melaporkan hasilnya ke Subkoordinator Pelayanan Informasi Publik						Jawaban kuisisioner dari stakeholder	7 hari	Konsep hasil penghitungan SKM	
6	Subkoordinator Pelayanan Informasi Publik menugaskan Pranata Humas Ahli Pertama/Anggota Tim untuk menyiapkan rapat koordinasi dengan Unit Pelayanan Publik (UPP) Ditjen Gatrik						Perencanaan rapat	1 hari	Undangan rapat	
7	Koordinator, Subkoordinator Pelayanan Informasi Publik, Pranata Humas Ahli Pertama/Anggota Tim, dan Unit Pelayanan Publik (UPP) Ditjen Gatrik melaksanakan rapat koordinasi SKM						Undangan rapat	1 hari	1. Notula rapat 2. Laporan hasil SKM	

SOP Pengelolaan Survei atas Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Petugas Pelayanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Layanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Humas dan Layanan Informasi Publik	Unit Pelayanan Publik (UPP) Ditjen Gatrik	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu		Output
8	Petugas pelayanan informasi publik membuat laporan hasil SKM dan menyampaikan kepada Subkoordinator Pelayanan Informasi Publik.						Hasil penghitungan SKM	1 hari	Konsep laporan hasil SKM	
9	Subkoordinator Pelayanan Informasi Publik melakukan penelaahan atas hasil SKM. Apabila sudah sesuai menyampaikan konsep tersebut kepada Koordinator untuk ditelaah, apabila ada koreksi, mengembalikan kepada Petugas pelayanan informasi publik untuk diperbaiki						Konsep laporan hasil SKM	1 hari	Konsep laporan hasil SKM	
10	Koordinator melakukan penelaahan atas hasil SKM. Apabila sudah sesuai menyampaikan konsep tersebut kepada Sesditjen, apabila ada koreksi, mengembalikan kepada Subkoordinator Pelayanan Informasi Publik untuk diperbaiki						Konsep laporan hasil SKM dan publikasinya	1 hari	Laporan hasil SKM dan publikasinya	Publikasi SKM dilakukan melalui media sosial dan media cetak
11	Sesditjen menerima hasil SKM dan melakukan pembinaan serta evaluasi atas pelaksanaan SKM di Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan						Laporan hasil SKM Publikasi hasil SKM	1 hari	1. Arsip 2. Disposisi	Laporan disampaikan kepada Unit Pelayanan Publik (UPP) Ditjen Gatrik dan Biro Ortala