



KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN – SMTI PONTIANAK

Jl. Sulawesi Dalam No. 31, Pontianak 78121 | Telp: (0561) 732128 |
Website: smtipontianak.sch.id

NOMOR SOP	: 4.2.3 /32 /ADM /2026
TGL. PEMBUATAN	: 21 September 2026
TGL. REVISI	: 21 September 2026
TGL. EFEKTIF	: 1 Oktober 2026
DISAHKAN OLEH	:  Kepala SMK SMTI Pontianak, Marwandi, M.Pd. NIP. 198101302005021001
NAMA SOP	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR : PENGELOLAAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DIGITAL

DASAR HUKUM:

1. UU.No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;
2. PP Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan ;
3. PermenPANRB 35/2012 tentang Pedoman SOP-AP
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Responden: Sivitas akademika & masyarakat penerima layanan
2. Tim Mutu: Analis survei
3. Pranata Komputer: Administrator basis data analitik

KETERKAITAN:

1. SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
2. SOP Fasilitas Dukungan Pengguna Layanan Digital
3. SOP Pengelolaan Pengaduan Sekolah

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

1. Mesin Kuesioner Digital Portal SMK SMTI Pontianak
2. Dasbor Analitik Statistik Real-Time IKP
3. Komputer Server SIA & Smartphone Pengguna

PERINGATAN:

Jika survei tidak dilaksanakan sesuai prosedur atau nilai IKP di bawah target tidak ditindaklanjuti dengan perbaikan, akan mengakibatkan stagnasi kualitas layanan publik dan ketidakakuratan pelaporan evaluasi kinerja kelembagaan.

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Dataset survei mentah, skor per unsur, dan tren kepuasan tersimpan permanen di basis data portal.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Nomor SOP 4.2.3 /32 /ADM /2026

Tgl. Pembuatan 21 September 2026

Tgl. Efektif 1 Oktober 2026

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DIGITAL

No. Edisi/Revisi A/0

Halaman 3/3

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna	Mesin Portal	Tim Mutu	Kelengkapan	SLA	Output	
1	Menerima pemicu survei setelah layanan tuntas atau mengakses menu IKP portal "Berikan Masukan" (<i>Start Event</i>)				Notifikasi Portal / URL Survei	Instan	Akses Kuesioner	
2	Mengisi form penilaian unsur pelayanan (<i>User Task</i>)				Lembar Kuesioner Online	3-5 Menit	Jawaban Terkirim	
3	Mesin sistem melakukan validasi keaslian session dan menghitung konversi bobot (1-5) (<i>Service Task</i>)				Algoritma Hitung IKP	10 Detik	Skor Terkalkulasi	
4	Sistem memperbarui angka agregat IKP pada Dasbor Publik secara real-time (<i>Service Task</i>)				Basis Data IKP	1 Menit	Widget Dasbor Update	
5	Evaluasi capaian skor IKP triwulanan (jika belum memenuhi target)				Rekapitulasi IKP	1 Hari	Analisis Gap	
6	Penyusunan Tindakan Korektif dan Preventif (CAPA) jika target belum terpenuhi (<i>User Task</i>)				Form Rekomendasi Mutu	3 Hari Kerja	Dokumen CAPA Sah	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Nomor SOP 4.2.3 /32 /ADM /2026

Tgl. Pembuatan 21 September 2026

Tgl. Efektif 1 Oktober 2026

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DIGITAL

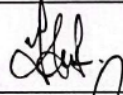
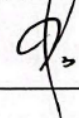
No. Edisi/Revisi A/0

Halaman 3/3

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna	Mesin Portal	Tim Mutu	Kelengkapan	SLA	Output	
7	Penyampaian laporan berkala IKP kepada Kepala Sekolah & publikasi ringkasan (Terminate End Event)				Laporan Resmi IKP	1 Hari	Laporan Terbit	

NO.	REVISI KE	TANGGAL REVISI	KETERANGAN PERUBAHAN
1.	0	21 September 2026	

PENGESAHAN

	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dibuat oleh	Abu Sufyan, S.Pd.	Koordinator Pemerintah Digital		21 September 2026
Diperiksa oleh	Ryan Rakasiwi Pratama Putra, S.P	Pengarah Tim Teknis Pengelolaan Kepuasan Pengguna Layanan Digital		21 September 2026