

 <p style="text-align: center;">DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN</p>	Nomor SOP	041/21/DPK-SOP/2021
	Tanggal Pembuatan	14-01-2021
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	<p style="text-align: center;">KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KAB. MUBA</p>  <p style="text-align: center;">Drs. YOHANES YUBHAR, MM NIP. 19611221 198701 1 001</p>
Judul SOP	Proses Survey Kepuasan Masyarakat	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 21 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Perpustakaan. 3. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 70 Tahun 2016 tentang susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat mengoperasikan aplikasi sistem informasi perpustakaan 2. Memahami tugas Bidang Layanan, Alih Media dan Otomasi Perpustakaan
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP peminjaman Buku 2. SOP pelayanan perpustakaan 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer yang dilengkapi aplikasi sistem informasi perpustakaan 2. SOP layanan 3. Mebeler 4. ATK, dll 5. Blanko / Formulir
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jam Layanan Perpustakaan Buka Setiap Hari dari Pukul 08.00 wib s/d 16.00 wib		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan data pengunjung perpustakaan 2. Pencatatan data buku yang dipinjam 3. Quesioner untuk pengunjung perpustakaan

LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN/AKTIVITAS

A. Data Kegiatan

1.	Nama SOP	:	Proses Survey Kepuasan Masyarakat
2.	Jenis Kegiatan	:	Proses Survey Kepuasan Masyarakat
3.	Penanggung Jawab	:	Kabid Layanan, Alih Media dan Otomasi Perpustakaan
	a. Produk	:	Dokumen Survey Kepuasan Masyarakat
	b. Kegiatan	:	Survey Kepuasan Masyarakat
4.	Scope/ruang lingkup	:	Pelayanan bagi pengunjung/pemustaka

B. IDENTIFIKASI KEGIATAN

Kegiatan Awal	:	1.	Kabid memerintahkan kasi membuat kegiatan pelayanan dengan membuat surat tugas tim kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
	:	2.	Kasi layanan membuat tim untuk pelayanan perpustakaan dan memerintahkan staf/petugas melayani pengunjung perpustakaan sekaligus mengisi questioner Survey Kepuasan Masyarakat
		3.	Petugas/staf melayani pengunjung
Kegiatan	:	1.	Pengunjung/pemustaka berkunjung ke Perpustakaan
	:	2.	Scan kartu anggota perpustakaan jika pengunjung/pemustaka sudah jadi anggota perpustakaan
		3.	Jika pengunjung bukan anggota perpustakaan silahkan membuat kartu anggota perpustakaan
		4.	Jika pengunjung/pemustaka tidak mau menjadi anggota perpustakaan silahkan mengisi formulir kunjungan
		5.	Pengunjung silahkan membaca buku dan mencari buku, sekaligus menambah pengunjung untuk dijadikan sampel survey kepuasan masyarakat
		6.	Petugas/staf menjelaskan pada pengunjung/pemustaka tujuan adanya survey kepuasan masyarakat dan membantu pengisian Questioner
		7.	Pengunjung silahkan meminta kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat kepada petugas/staf dan jika sudah diisi dikembalikan kembali kepada petugas/staf
Kegiatan Akhir	:	1.	Pengunjung/pemustaka mengisi questioner dan menyerahkan ke petugas
		2.	Petugas/staf mengumpulkan dan merekap

		questioner yang sudah diisi setiap bulan
	3.	Kasi Layanan secara berkala setiap 6 (enam) bulan melaporkan kegiatan hasil Survey kepuasan masyarakat kepada Kabid Layanan, Alih media dan Otomasi Perpustakaan, Sekeretaris dan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

C. IDENTIFIKASI LANGKAH

Langkah Awal	:	1.	Kabid memerintahkan kasi membuat kegiatan pelayanan dengan membuat surat tugas tim kegiatan pelayanan perpustakaan Survey Kepuasan Masyarakat
	:	2.	Kasi layanan membuat tim untuk pelayanan perpustakaan dan memerintahkan staf/petugas melayani pengunjung perpustakaan sekaligus membagi questioner Survey Kepuasan masyarakat
		3.	Petugas/staf melayani pengunjung
Langkah Utama	:	1.	Pengunjung/pemustaka berkunjung ke Perpustakaan
	:	2.	Scan kartu anggota perpustakaan jika pengunjung/pemustaka sudah jadi anggota perpustakaan
		3.	Jika pengunjung bukan anggota perpustakaan silahkan membuat kartu anggota perpustakaan
		4.	Jika pengunjung/pemustaka tidak mau menjadi anggota perpustakaan silahkan mengisi formulir kunjungan
		5.	Pengunjung silahkan membaca buku dan mencari buku, sekaligus menambah pengunjung untuk dijadikan sampel survey kepuasan masyarakat
		6.	Petugas/staf menjelaskan pada pengunjung/pemustaka tujuan adanya survey kepuasan masyarakat dan membantu pengisian Questioner
		7.	Pengunjung silahkan meminta kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat kepada petugas/staf dan jika sudah diisi dikembalikan kembali kepada petugas/staf
Langkah Akhir	:	1.	Pengunjung/pemustaka ingin meminjam buku silahkan ke petugas
		2.	Petugas/staf membantu pengunjung dengan SOP Peminjaman Buku
		3.	Kasi Layanan secara berkala setiap bulan melaporkan kegiatan rekap hasil pengelola questioner kepada Kabid Layanan, Alih media dan Otomasi Perpustakaan setiap bulan dan melaporkan dokumen hasil Survey setiap semester (6 Bulan)

No	Kegiatan	Pelaksana			Kabid Layanan	Kelengkapan	Waktu	Out Put	Ket
		Pengunjung/ pemustaka	Petugas/ Staf	Kasi Layanan					
1.	Kabid memerintahkan kasi membuat kegiatan pelayanan dengan membuat surat tugas tim kegiatan pelayanan perpustakaan				Mulai	Bahan Kerja	1 Jam	Notulen	
2.	Kasi layanan membuat tim untuk pelayanan perpustakaan dan memerintahkan staf/petugas melayani pengunjung perpustakaan					Surat Tugas	1 Jam	Surat Tugas	
3.	Petugas/staf melayani pengunjung dan membagi quesioner					Bahan Kerja	15 Menit	Bahan Kerja	
4.	Pengunjung/pemustaka berkunjung ke Perpustakaan					Kartu anggota	2 Jam	Kartu anggota	
5.	Scan kartu anggota perpustakaan jika pengunjung/pemustaka sudah jadi anggota perpustakaan					Kartu anggota	15 Menit	Kartu anggota	
6.	Jika pengunjung bukan anggota perpustakaan silahkan membuat kartu anggota perpustakaan					Bahan Kerja	20 Menit	Bahan Kerja	
7.	Jika pengunjung/pemustaka tidak mau menjadi anggota perpustakaan silahkan mengisi formulir kunjungan					Bahan Kerja	15 Menit	Bahan Kerja	
8.	Pengunjung silahkan membaca buku dan mencari buku dan meminta quesioner Survey Kepuasan Masyarakat kepada petugas/staf dan jika sudah diisi dikembalikan kembali kepada petugas/staf					Buku	2 Jam	Buku	
9.	Petugas/staf menjelaskan pengunjung/pemustaka tujuan adanya survey kepuasan masyarakat untuk peningkatan mutu layanan					Bahan Kerja	15 Menit	Bahan Kerja	
10.	Pengunjung/pemustaka mengisi Quesioner Survey Kepuasan Masyarakat					Bahan Kerja	15 Menit	Bahan Kerja	
11.	Petugas/staf mengumpulkan dan merekap quesioner yang sudah terisi pemustaka/pengunjung					Bahan Kerja	15 Menit	Bahan Kerja	
12.	Kasi Layanan secara berkala setiap bulan melaporkan kegiatan Hasil survey Kepuasan Masyarakat kepada Kabid Layanan, Alih media dan Otomasi Perpustakaan					Laporan Statistik	1 Bulan	Laporan Statistik	

