

 Pemerintah Kabupaten Buleleng Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	Nomor SOP	B.000.8.3.3/548/PRC.BUDPAR/III/2026
	Tanggal Pembuatan	3 Maret 2026
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	:
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata  Drs. I Nyoman Wisandika Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 196610081998031001
Sekretariat	Nama SOP	Pelayanan Publik
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana
1. Undang - undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permenpan no 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor. 11 Tahun 2025 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah 4. Peraturan Bupati Buleleng Nomor . 43 Tahun 2025, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja 5. Perbub No 54 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2015 Tentang Mekanisme Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng		1. Memahami asas dan tujuan pelayanan publik 2. Pengoperasian komputer
Keterkaitan		Peralatan / Perlengkapan
SOP Lakip		1. Komputer/ Laptop dan Printer 2. Alat Tulis Kantor 3. Format Kuisioner pelayanan publik
Peringatan		Pencatatan & Pendataan
Bila SOP ini tidak dilaksanakan berdampak pada pelayanan prima		Data responden yang disimpan secara manual

LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN

A. Data Kegiatan

1	Judul SOP	:	Pelayanan publik
2	Jenis Kegiatan	:	Rutin
3	Penanggungjawab	:	
	a. Produk	:	Kepala Dinas
	b. Kegiatan	:	Sekretariat
4	Scope (ruang lingkup)	:	Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng

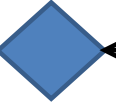
B. Identifikasi Kegiatan

1	Judul Kegiatan	:	Pelayanan publik
2	Langkah Awal	:	Penyusunan kuisioner pelayanan publik
3	Langkah Utama	:	Melakukan pelayanan prima
4	Langkah Akhir	:	Kepuasan masyarakat

C. Identifikasi Langkah

1	Langkah Awal	1	Melaksanakan pencatatan identitas tamu yang datang
		2	Pengisian register dalam buku tamu
		3	Koordinasi terhadap maksud dan tujuan tamu yang datang
2	Langkah Utama	1	Kepala dinas menindaklanjuti maksud dan tujuan kedatangan tamu
		2	Tamu melapor ke staf operator bahwa keperluan sudah selesai, kemudian Staf operator memberikan kuisioner indikator kepuasan masyarakat
3	Langkah Akhir	1	Tamu melakukan pengisian kuisioner indikator kepuasan masyarakat
		2	Terdatanya kepuasan masyarakat

LEMBAR KERJA FLOWCHART SOP PELAYANAN PUBLIK

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		KEPALA DINAS	SEKRETARIS / KABID	FUNGSIONAL TERTENTU, KA. SUBAG UMUM DAN KEUANGAN	STAFF OPERATOR	MASYARAKAT / TAMU	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Melaksanakan pencatatan identitas tamu yang datang						Komputer	5 menit	Data tamu	
2	Pengisian regrister dalam buku tamu						Alat Tulis Kantor	2 menit	Data tamu	
3	Kordinasi terhadap maksud dan tujuan tamu yang datang						Telephone	5 Menit	Data tamu	
4	Kepala dinas menindaklanjuti maksud dan tujuan kedatangan tamu						Alat Tulis Kantor	5 Menit	Data tamu	
5	Tamu melapor ke staf operator bahwa keperluan sudah selesai, kemudian Staf operator memberikan kuisioner indikator kepuasan masyarakat						Alat Tulis Kantor	2 menit	Data tamu	
6	Tamu melakukan pengisian kuisioner indikator kepuasan masyarakat						Alat Tulis Kantor	5 Menit	Data Kepuasan	
7	Terdatanya kepuasan masyarakat						Alat Tulis Kantor	5 Menit	Data Kepuasan prima	