











	KANTOR ARSIP UNIVERSITAS SUMATERA UTARA	Nomor SOP	KA/SKP/29
		Tahun	2022
	SURVEY KEPUASAN PENGGUNA	Revisi	00
		Disahkan Oleh	Kepala Kantor Arsip

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Kuesioner Survey Kepuasan pengguna
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Arsip USU melakukan survei kepuasan pengguna menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh pengguna arsip. 2. Kantor Arsip USU menyebarkan kuesioner kepada pengguna arsip. 3. Pengguna mengisi kuesioner pada tempat yang disediakan dan sesuai petunjuk pengisian. 4. Pengguna memasukkan kuesioner pada tempat/kotak yang disediakan. 5. Kuesioner yang sudah terkumpul diolah secara deskriptif dan datanya disajikan dalam bentuk tabel atau grafik 6. Disusun laporan hasil survei dalam bentuk dokumen. 7. Laporan disampaikan ke Kepala Kantor Arsip USU 8. Kepala Kantor Arsip USU dan staff melakukan evaluasi dan tindak lanjut terhadap laporan hasil survei. 9. Hasil evaluasi dibahas bersama (rapat) untuk merumuskan tindak lanjut.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	22 Hari Kerja
4	Biaya	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Pelayanan Kearsipan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kantor Arsip USU Alamat: Jl. Perpustakaan No. 3 Kampus USU, Padang Bulan, Medan Baru, 20155, Sumatera Utara. Email: pusatarsip@usu.ac.id Website: http://arsipusu.ac.id</p>

	KANTOR ARSIP UNIVERSITAS SUMATERA UTARA	Nomor SOP	KA/SKP/29
		Tahun	2022
	SURVEY KEPUASAN PENGGUNA	Revisi	00
		Disahkan Oleh	Kepala Kantor Arsip

Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan 2. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan Universitas Sumatera Utara
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. ATK 3. Buku Tamu 4. Kuesioner
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang tata cara pengisian kuesioner survey kepuasan pengguna 2. SDM yang memiliki ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Kantor Arsip USU 2. Pengawasan dilakukan oleh Pimpinan Unit Pencipta Arsip di Lingkungan USU
5	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas
6	Jaminan Pelayanan	Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data dirahasiakan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan pelayanan.

Survey Kepuasan Pengguna						
No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku	
		Pengunjung	Bagian Pelayanan	Kepala Kantor Arsip	Waktu	Dokumen
1	Kantor Arsip USU melakukan survei kepuasan pengguna menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh pengguna arsip.				22 Hari Kerja	
2	Kantor Arsip USU menyebarkan kuesioner kepada pengguna arsip.					Kuesioner yang belum terisi
3	Pengguna mengisi kuesioner pada tempat yang disediakan dan sesuai petunjuk pengisian.					Kuesioner yang sudah terisi
4	Pengguna memasukkan kuesioner pada tempat/kotak yang disediakan.					Kuesioner yang sudah terisi
5	Kuesioner yang sudah terkumpul diolah secara deskriptif dan datanya disajikan dalam bentuk tabel atau grafik					
6	Disusun laporan hasil survei dalam bentuk dokumen.					Draft Laporan
7	Laporan disampaikan ke Kepala Kantor Arsip USU					Laporan Survey Kepuasan Pengguna
8	Kepala Kantor Arsip USU dan staff melakukan evaluasi dan tindak lanjut terhadap laporan hasil survei.					
9	Hasil evaluasi dibahas bersama (rapat) untuk merumuskan tindak lanjut		