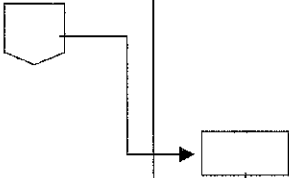
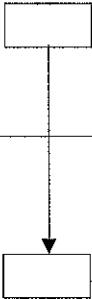
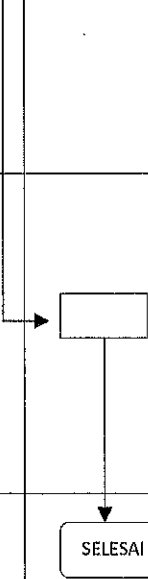


	SOP DIREKTUR BALAI BESAR KALIBRASI FASILITAS PENERBANGAN	Nomor SOP	:	TAHUN 2024
		Tgl. disahkan	:	2024
		Tgl. Revisi	:	2024
		Tgl.Diberlakukan	:	2024
		Disahkan oleh	:	Direktur Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan  <u>Sokhib Al Rokhman</u> <u>NIP. 19720731 199501 1 001</u>
MEKANISME PENGUKURAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK				
Dasar Hukum:		Cara Mengatasi:		
1. Undang-Undang Nomor: 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 50 Tahun 2017 tanggal 6 Juli 2017 tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Perhubungan;		1. Divisi Pengembangan Usaha diberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan seluruh pengguna layanan baik customer secara langsung maupun dengan agency. 2. Pentingnya komunikasi yang efektif dan efisien diantara pengguna jasa (Customer maupun Agency) dan Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan untuk memastikan setiap keluhan, saran dan masukan pengguna layanan dapat ditangani secara tepat, dipantau secara efektif dan langkah-langkah perbaikan dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.		

4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 122 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan sebagai Penyedia Jasa Penerbangan; 6. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor: 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum; 7. KM 155 Tahun 2019 tentang Peta Jabatan & Anjab di Kemenhub; 8. Peraturan Direktur Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan Nomor SK.115 Tahun 2021 tanggal 28 Desember 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Kerja Sama Operasional, Kerja Sama Sumber Daya Manusia Dan/Atau Manajemen Pada Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan; 9. Keputusan Direktur Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan Nomor SK.65 BBKFP Tahun 2021 tanggal 13 Desember 2021 tentang Penetapan Tim Divisi Pengembangan Usaha Badan Layanan Umum Pada Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan.	
Keterkaitan:	Peralatan/ Perlengkapan:
Mekanisme Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) serta alur penyampaian informasi PPID.	1. Internet 2. Notebook/ Laptop 3. Printer Scanner 4. Alat Tulis

Peringatan:									
1. Apabila dalam pelaksanaan komunikasi antara pengguna layanan (<i>Customer</i> dan <i>Agency</i>) dengan pengguna layanan tidak lancar, maka dapat menyebabkan terhambatnya layanan dan proses bisnis Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan									
No	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		<i>Customer / Agency</i>	DPU	Kabag Keu & TU	Direktur	Kelengkapan	Waktu	Output	
		MULAI							
1.	Menerima dan mencatat keluhan / saran dari Masyarakat melalui saluran informasi yang tersedia (Formulir Kritik dan Saran, Kotak Saran / Masukan, Website dan Media Sosial)					Form Kritik dan Saran, Pesan yang diterima	15 Menit	Form. Kritik dan Saran yang sudah diisi	
2.	Menganalisis dan meninjau kembali kritik dan saran serta mengklasifikasikan sesuai dengan jenis layanan yang ada.					Rekapitulasi penyampaian kritik dan saran sesuai jenis layanan	15 Menit	Dokumen Rekapitulasi	
3.	Mengajukan kritik dan saran yang diterima kepada Kepala Bagian					Nota Dinas penyampaian kritik dan	30 Menit	Nota Dinas dan Risalah Rapat	

	Keuangan dan Tata Usaha untuk dilakukan evaluasi serta berkoordinasi dengan unit layanan terkait, untuk dilakukan tindak lanjut, investigasi dan penanganan sesuai prosedur yang berlaku.				saran sesuai jenis layanan			
4.	Membuat rencana tindakan perbaikan dan atau pengembangan layanan berdasarkan hasil evaluasi dan masukan dalam rapat koordinasi dari unit-unit terkait.				Daftar rencana tindak lanjut perbaikan layanan dari kritik dan saran	60 Menit	Risalah Rapat	
5.	Membuat laporan langkah perbaikan dan tindak lanjut penanganan kritik dan saran untuk disampaikan kepada pimpinan sebagai bahan perbaikan layanan yang berkelanjutan.				Resume hasil rencana tindak lanjut perbaikan layanan	30 Menit	Laporan	