



**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM**

**PETUNJUK PELAKSANAAN  
PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN  
STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)**

No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011  
Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014

Hal : 1/14  
Paraf :

	NAMA DAN JABATAN	TANDA TANGAN
Konseptor	Ir. Riana Suwardi, MSi	
	M. Mulya Permana, ST.MT Kasubag Pemasaryakatan Standar	
Diperiksa oleh	Drs. Enny Kusnaty, MSi Kabag Standardisasi	
	Drs. Pardino, MM Sekretaris Badan Balitbang	
Disahkan oleh	Ir. Mohamad Hasan. Dipl.HE Kepala Badan Litbang	

Status Dokumen:

--	--	--	--

Tanggal Distribusi :

--	--	--

Distribusi Ke :

No. Urut	Nama Unit Kerja	No. Urut	Nama Unit Kerja
1	Sekretariat Badan Litbang	7	Bidang Standar dan Diseminasi – Pusat Litbang Sumber Daya Air
2	Pusat Litbang Sumber Daya Air	8	Bidang Standar dan Diseminasi – Pusat Litbang Jalan dan Jembatan
3	Pusat Litbang Jalan dan Jembatan	9	Bidang Standar dan Diseminasi – Pusat Litbang Permukiman
4	Pusat Litbang Permukiman	10	Bidang Standar dan Diseminasi – Pusat Litbang Sosekling
5	Pusat Litbang Sosial, Ekonomi dan Lingkungan (Sosekling)	11	Unit Simpul Layanan Informasi Standar
6	Bagian Standardisasi – Sekretariat Badan Litbang		

Dokumen ini dilarang diperbanyak tanpa ijin wakil manajemen  
Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pekerjaan Umum




**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM**

**PETUNJUK PELAKSANAAN  
PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN  
STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)**



No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011  
Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014

Hal : 2/14  
Paraf : 

**SEJARAH DOKUMEN**

<b>TANGGAL</b>	<b>CATATAN PERUBAHAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
.....April 2010	Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Dokumen Standar, Pedoman, Manual (SPM) ini diterbitkan perdana.	

	<b>BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM</b>	
	<b>PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)</b>	
No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00	Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011 Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014	Hal : 3/14 Paraf : 

## 1. Ruang lingkup

Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Dokumen Standar, Pedoman, Manual (SPM) bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil menetapkan mekanisme pelaksanaan pelayanan dokumen bagi pelanggan SPM. Petunjuk Pelaksanaan ini berlaku di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum, Pemerintah Daerah dan Perguruan Tinggi yang mempunyai unit simpul layanan informasi standar, dalam rangka mendukung penyebaran informasi yang lengkap dan detail mengenai SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil.

Petunjuk Pelaksanaan ini memenuhi persyaratan SPM Kementerian Pekerjaan Umum seperti yang termuat dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum 04/PRT/M/2009 dan SNI ISO 9001: 2008.



## 2. Acuan normatif

- 2.1 Undang-undang RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2.2 Undang-undang RI No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah;
- 2.3 Undang-undang RI Nomor 18 Tahun 1999 tentang Jasa Konstruksi;
- 2.4 Undang-undang RI nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2.5 Ketetapan MPR No. III Tahun 2000 tentang Sumber Hukum dan Tata Urutan Peraturan Perundang-undangan;
- 2.6 Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional;
- 2.7 Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
- 2.8 Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
- 2.9 Keputusan Presiden RI No. 13 Tahun 1991 tentang Penyusunan, Penerapan dan Pengawasan Standar Nasional Indonesia;
- 2.10 Peraturan Menteri PU No. 04/PRT/M/2009 tentang Sistem Manajemen Mutu Departemen Pekerjaan Umum;
- 2.11 Peraturan Menteri PU No. 08/PRT/M/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian PU.
- 2.12 Pedoman Standardisasi Nasional (PSN) 08:2007 tentang Penulisan Standar Nasional Indonesia;

Surat Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional No. 3401/ BSN/ - 71/ 11/ 2001 tentang Sistem Standardisasi Nasional (SSN); SNI ISO 9001: 2008 (E) klausul : 4.2.3 tentang Pengendalian Dokumen;

## 3. Istilah dan definisi

- 3.1 **Standar** adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tatacara dan metode yang dirumuskan secara konsensus oleh semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup,

	<b>BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM</b>	
	<b>PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)</b>	
No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00	Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011 Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014	Hal : 4/14 Paraf : 

perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.



- 3.2 **Pedoman** adalah acuan yang bersifat umum yang harus dijabarkan lebih lanjut dan dapat disesuaikan dengan karakteristik dan kemampuan daerah setempat.
- 3.3 **Manual** adalah acuan operasional yang penerapannya disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik objek, dalam hal ini berupa petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis.
- 3.4 **Publikasi** adalah kegiatan berperan aktif dalam memperkenalkan, memberitahukan, kombinasi strategi untuk menginformasikan suatu produk/hasil SPM yang dilakukan dalam rangka/usaha untuk memberikan pengertian dan pengetahuan kepada *stakeholder* (masyarakat pengguna) tentang SPM.
- 3.5 **Simpul layanan informasi standar** adalah unit/wadah, tempat kegiatan layanan informasi SPM Bahan Konstruksi bangunan dan Rekayasa Sipil yang berada di lingkungan Kementerian PU, pemerintah daerah maupun perguruan tinggi.
- 3.6 **Pelayanan pelanggan** adalah kegiatan melayani secara langsung ataupun tidak langsung kepada para *stakeholder*/para pengguna yang mencari/membutuhkan dokumen SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil.
- 3.7 **Pelanggan SPM** adalah pengguna yang berasal dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, asosiasi, perguruan tinggi, konsultan, kontraktor, atau masyarakat umum.

#### 4. Ketentuan umum

Ketentuan umum Pelayanan Pelanggan Dokumen SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil diatur sebagai berikut:

##### 4.1 Pelayanan

- 1) Pengendalian Pelayanan Pelanggan Dokumen SPM dilakukan oleh petugas yang ditunjuk oleh wakil manajemen simpul layanan informasi standar.
- 2) Dokumen SPM yang tersedia dan dapat disalin untuk pelanggan meliputi bidang 91-01 bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil.
- 3) Penggandaan semua dokumen SPM hanya dapat dilakukan oleh petugas. Pelanggan mendapatkan hasil salinan dokumen.
- 4) Arsip dokumen SPM tidak diperkenankan untuk dibawa ke luar ruangan kecuali oleh petugas yang ditunjuk untuk keperluan penggandaan.
- 5) Setiap hasil penggandaan dokumen SPM untuk keperluan pelanggan dibubuhi cap "copy" pada cover, halaman tengah, dan halaman belakang.
- 6) Jangka waktu pelayanan antara 1 sampai dengan 14 hari tergantung jumlah dokumen yang dipesan.

	<b>BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM</b>	
	<b>PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)</b>	
No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00	Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011 Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014	Hal : 5/14 Paraf : 

#### 4.2 Tanggapan terhadap keluhan pelanggan

Kriteria keluhan yang perlu ditindaklanjuti oleh:

- 1) Petugas pelayanan:  
Keluhan yang terkait kelengkapan dokumen contoh: kesalahan penjilidan, halaman yang tidak lengkap.
- 2) Pejabat eselon 4:  
Keluhan yang terkait dengan pemberlakuan dokumen.
- 3) Pejabat eselon 3:  
Keluhan yang terkait dengan materi/substansi SPM.

### 5. Tanggung jawab dan wewenang

#### 5.1 Pejabat eselon 3 di simpul

Menindaklanjuti keluhan pelanggan sesuai prosedur pengendalian pekerjaan yang tidak sesuai.

#### 5.2 Pejabat eselon 4 di simpul

- 1) Mengawasi kelancaran Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Dokumen SPM;
- 2) Memberikan arahan kepada petugas simpul;
- 3) Memberikan persetujuan salinan dokumen SPM;
- 4) Menerima laporan pelaksanaan pelayanan setiap bulan;
- 5) Memberikan arahan tindak lanjut keluhan pelanggan kepada petugas simpul atau meneruskan keluhan kepada pejabat eselon 3.

#### 5.3 Petugas Pelayanan Pelanggan Dokumen SPM

- 1) Menerima dan melayani pelanggan dokumen SPM secara profesional;
- 2) Mengidentifikasi dokumen SPM yang dibutuhkan pelanggan;
- 3) Mengkonfirmasi kembali pesanan dokumen SPM;
- 4) Merinci daftar dokumen SPM;
- 5) Menggandakan dokumen SPM;
- 6) Mengecek kelengkapan dokumen SPM hasil penggandaan;
- 7) Menyerahkan/mengirim salinan dokumen SPM kepada pelanggan;
- 8) Menerima keluhan pelanggan dan menindaklanjuti ke pejabat eselon 4;
- 9) Menyerahkan laporan rekapitulasi pelayanan kepada wakil manajemen simpul setiap satu bulan sekali.

### 6. Kondisi khusus

Tidak ada

### 7. Tahapan kegiatan

7.1 Bagan alir tahapan Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Dokumen SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil adalah sebagai berikut:



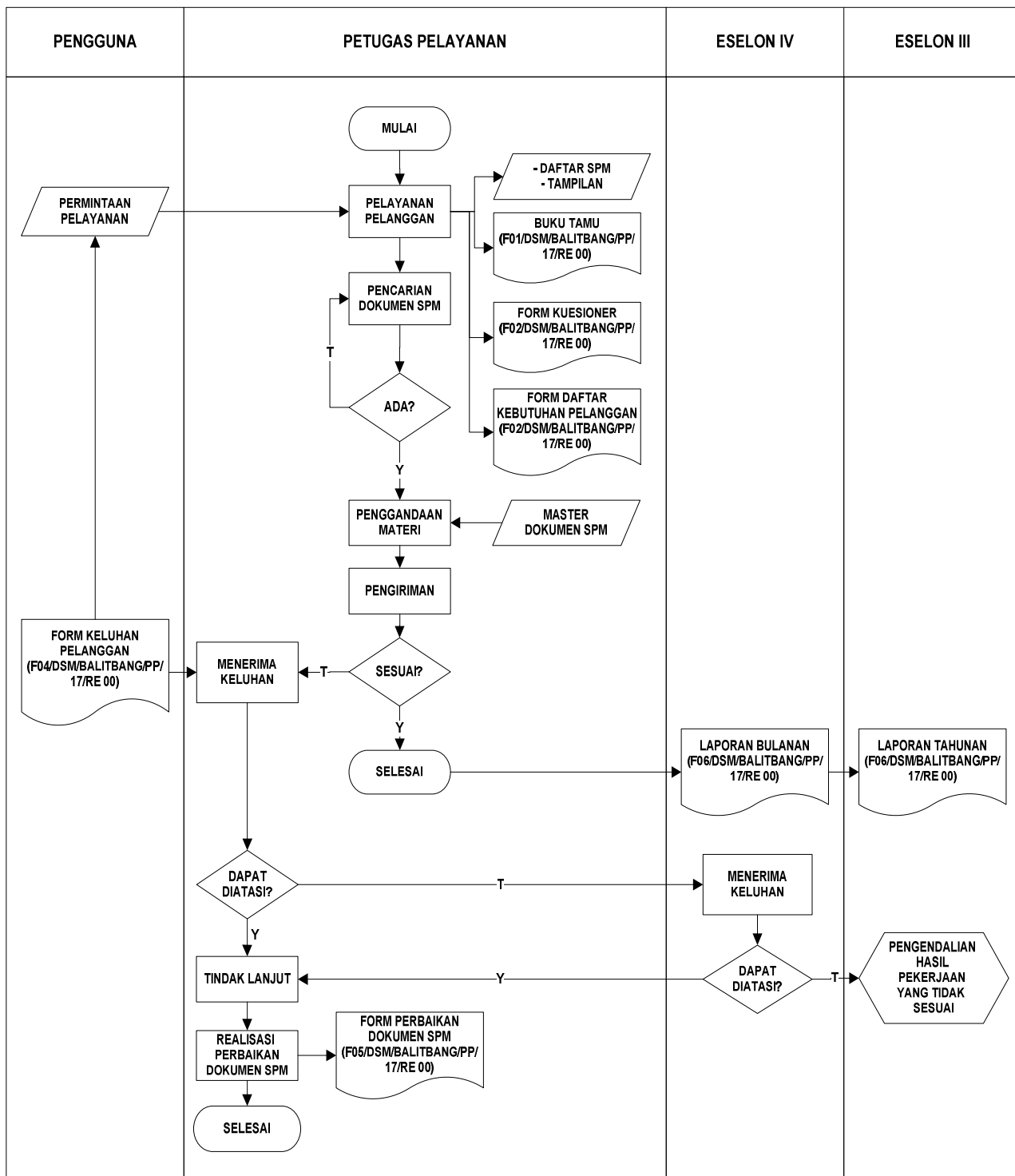
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM**



**PETUNJUK PELAKSANAAN  
PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN  
STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)**

No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011  
Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014

Hal : 6/14  
Paraf :





	<b>BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM</b>	
	<b>PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)</b>	
No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00	Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011 Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014	Hal : 7/14 Paraf : 

## 7.2 Penjelasan bagan alir tahapan Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Dokumen SPM:

- 1) Petugas melayani pelanggan dokumen SPM melalui e-mail, telepon, surat, dan secara langsung. Pelanggan mengisi buku tamu sesuai form (F-01/DSM/BALITBANG/17). Bagi pelanggan yang melakukan permintaan melalui surat, data dirinya akan dicatat dalam daftar tamu oleh petugas.
- 2) Petugas menyampaikan kuesioner untuk diisi pelanggan sesuai form (F-02/DSM/BALITBANG/17).
- 3) Petugas bersama pelanggan mengidentifikasi dokumen SPM yang dibutuhkan melalui buku daftar standar maupun pencarian melalui website <http://www.balitbang.pu.go.id/sni>.
- 4) Petugas mengkonfirmasi pesanan, dan pengiriman dokumen SPM kepada pelanggan sesuai form (F-03/DSM/BALITBANG/17).
- 5) Setelah disetujui pelanggan, petugas meminta persetujuan penggandaan dokumen kepada eselon 4 (penandatanganan F-03/DSM/BALITBANG/17 oleh eselon 4).
- 6) Petugas menggandakan dokumen SPM sesuai pesanan.
- 7) Petugas menyerahkan/mengirimkan hasil salinan dokumen SPM. Setelah dokumen diterima, pelanggan mengisi tanggal kolom proses selesai atau bagi dokumen yang dikirim sesuai form (F-01/DSM/BALITBANG/17).
- 8) Apabila terdapat keluhan pelanggan pada dokumen yang dikirim, petugas mencatat keluhan dari pelanggan dan mengatasinya. Bila keluhan tidak dapat diatasi, petugas melaporkan kepada pejabat eselon 4 untuk ditindaklanjuti. Apabila materi keluhan tidak dapat dijawab oleh eselon 4, catatan keluhan diteruskan kepada pejabat eselon 3 untuk ditangani sesuai dokumen No. DSM/BALITBANG/PR/04 tentang Prosedur Mutu Pengendalian Hasil Pekerjaan yang Tidak Sesuai. Semua keluhan pelanggan dan penanganannya dicatat dalam form (F-04/DSM/BALITBANG/17).
- 9) Petugas wajib menyampaikan hasil tindak lanjut keluhan kepada pelanggan.
- 10) Hasil pengetikan kembali dokumen SPM karena keluhan pelanggan yang disebabkan ketidakjelasan isi dokumen SPM, perlu dilegalisasi/disahkan sesuai formulir Daftar Perbaikan Dokumen SPM (F-05/DSM/BALITBANG/17).
- 11) Petugas menyampaikan laporan pelayanan secara rutin setiap bulan kepada wakil manajemen simpul dan membuat laporan tahunan kepada eselon III sesuai (F-06/DSM/BALITBANG/17).

## 8. Rekaman

- 8.1 Buku tamu;
- 8.2 Kuesioner;
- 8.3 Daftar kebutuhan pelanggan;
- 8.4 Buku keluhan pelanggan dan penanganannya;
- 8.5 Buku tanda terima;
- 8.6 Daftar rekapitulasi pelayanan perbulan.

	<b>BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM</b>	
	<b>PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)</b>	
No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00	Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011 Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014	Hal : 8/14 Paraf : 

## 9. Lampiran

- 9.1 Lampiran A - Format buku tamu  
(F-01/DSM/BALITBANG/PP/17 Rev.:00)
- 9.2 Lampiran B - Format kuesioner  
(F-02/DSM/BALITBANG/PP/17 Rev.:00)
- 9.3 Lampiran C - Format daftar kebutuhan pelanggan  
(F-03/DSM/BALITBANG/PP/17 Rev.:00)
- 9.4 Lampiran D - Format keluhan pelanggan dan penanganannya  
(F-04/DSM/BALITBANG/PP/17 Rev.:00)
- 9.5 Lampiran E - Format daftar perbaikan dokumen SPM  
(F-05/DSM/BALITBANG/PP/01 Rev.: 00)
- 9.6 Lampiran F - Format daftar rekapitulasi pelayanan/bulan/semester/tahun  
(F-06/DSM/BALITBANG/PP/17 Rev.:00)





**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM**

**PETUNJUK PELAKSANAAN  
PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN  
STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)**

No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011  
Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014

Hal : 9/14  
Paraf :

**Lampiran A  
(normatif)  
Daftar buku tamu  
(F-01/DSM/BALITBANG/PP/17 Rev.:00)**

No/ Kode	Tanggal	Nama	Instansi alamat/telp/ e-mail	Kebutuhan			Profil pelanggan				Proses	
				A	B	C	A	B	C	D	Diterima	Selesai

**Kebutuhan:**

- A. Menanyakan keberadaan dokumen SPM
- B. Memesan buku SPM
- C. Menanyakan informasi standardisasi

**Profil pelanggan:**

- A. Pemerintah pusat/daerah
- B. Asosiasi/kontraktor/konsultan/industri
- C. Perguruan tinggi
- D. Masyarakat umum

**Catatan:**

Contreng pada kolom yang sesuai



**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM**

**PETUNJUK PELAKSANAAN  
PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN  
STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)**

No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011  
Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014

Hal : 10/14  
Paraf :

**Lampiran B  
(normatif)  
Kuesioner  
(F-02/DSM/BALITBANG/PP/01 Rev.: 00)**

KODE	*
------	---

**Evaluasi proses pemasyarakatan daftar Standar Pedoman Manual (SPM)  
bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil**

*Mohon kesediaan pengguna SPM untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya (obyektif) dan memberikan tanda √ pada kolom pilihan/penilaian.*

*Hasil kuesioner ini akan menjadi dasar dalam perbaikan dan peningkatan program standardisasi Sekretariat Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pekerjaan Umum.*

Berilah tanda (√) di depan jawaban yang menurut Anda paling sesuai dan coret yang tidak perlu.

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Berikut ini beberapa media informasi yang ada kaitannya dengan SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil yang dipublikasikan oleh Balitbang. Manakah yang pernah Anda kenal/ketahui/lihat?	
A	Buku daftar SNI dan Pedoman bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil	a. Pernah b. Tidak kenal
B	Buku SNI atau Pedoman bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil	a. Pernah b. Tidak kenal
C	Sistem Informasi Manajemen (Website) Standar bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil	a. Pernah b. Tidak kenal
2	Apakah Anda menggunakan SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil (SNI, Petunjuk Teknis, Pedoman Bidang Pekerjaan Umum) sebagai rujukan?	a. Ya b. Tidak
3	Bagaimana kesan Anda dalam mendapatkan SNI atau Pedoman bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil?	a. Mudah b. Sulit
4	Menurut Anda, bagaimana bobot/kualitas isi tulisan yang termuat dalam SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil secara umum?	a. Berbobot b. Tidak berbobot
5	Menurut Anda, bagaimana cakupan isi SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil secara umum?	a. Lengkap b. Cukup lengkap
6	Menurut Anda, bagaimana bahasa yang digunakan dalam SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil tersebut?	a. Mudah dipahami b. Terlalu teknis, masih dapat dipahami
7	Menurut Anda, SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil apa saja yang belum ada, tetapi sangat Anda perlukan dalam menunjang pekerjaan Anda? .....	
8	Menurut Anda, SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil apa saja yang perlu direvisi/amandemen? .....	

**Masukan/saran** terkait SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil yang ingin Anda sampaikan:  
.....

**Catatan:** \*Diisi nomor urutan sesuai daftar tamu



**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM**

**PETUNJUK PELAKSANAAN  
PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN  
STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)**

No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011

Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014

Hal : 11/14

Paraf :

**Lampiran C**

(normatif)

**Daftar kebutuhan pelanggan**

**(F-03/DSM/BALITBANG/PP/01 Rev.: 00)**

Nama/instansi : .....

Tanggal : .....

Kode pesan : .....

No	Kode SNI	Bidang	Jumlah		Total (lembar)
			Halaman	Salinan	
<b>Jumlah total (lembar)</b>					

Dikirim tgl .....

Diambil langsung tgl .....

Disetujui oleh,

....., .....20.....

a.n. Kabag. Standardisasi

Pembuat daftar

(.....)

(.....)





**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM**

**PETUNJUK PELAKSANAAN  
PELAYANAN PELANGGAN DOKUMEN  
STANDAR, PEDOMAN, MANUAL (SPM)**

No. Dok. : DSM/BALITBANG/PP/14 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : 2 Mei 2011

Tgl. Kaji Ulang : 2 Mei 2014

Hal : 13/14

Paraf :

**Lampiran E**

(normatif)

**Daftar perbaikan dokumen SPM  
(F-05/DSM/BALITBANG/PP/01 Rev.: 00)**

Diketik Oleh:	Diperiksa Oleh:	Diketahui Oleh:	Disetujui Oleh:
---------------	-----------------	-----------------	-----------------

**Daftar Perbaikan Dokumen SPM**

Nama : .....

No/ kode	No SPM	Judul dokumen SPM	Keluhan				Proses	
			A	B	C	D	Diterima	Selesai

**Jenis keluhan:**

- A. Kelengkapan dokumen: halaman, cover (karena kekurangan pada saat penggandaan)
- B. Ketidajelasan isi dokumen SPM (kualitas fotokopi kurang baik)
- C. Ketidajelasan isi dokumen SPM (kualitas dokumen asli SPM tidak sempurna)
- D. Proses pelayanan lama

....., .....20.....

Menyetujui,

Wakil manajemen simpul  
Pembuat daftar

(.....)  
NIP:.....

(.....)  
NIP:.....

