

	Nomor SOP	065/347/416-318/2025
	Tgl Pembuatan	02 Januari 2020
	Tgl Revisi	24 Maret 2025
	Tgl Efektif	24 Maret 2025
PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO KECAMATAN MOJOANYAR Jalan Sultan Agung Nomor 1 Mojokerto Telepon (0321)3399770 Laman http://www.mojoganyar.mojokertokab.go.id	Disahkan oleh	Plt. CAMAT MOJOANYAR  <u>ARIFATUR ROZIO, S.STP., M.M.</u> Penata Tingkat I (III/d) NIP 198607302006021001
SEKSI PELAYANAN	Nama SOP	PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Keputusan MENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.	1. Tata laksana tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat 2. Memiliki pemahaman tentang teknik dan metode survey IKM 3. Memiliki pemahaman tentang teknis analisa indeks kepuasan masyarakat
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. SOP Pindah Datang 2. SOP Pengaduan	1. Kuisiioner IKM dengan scan barkode melalui telepon genggam 2. Seperangkat Komputer yang dilengkapi aplikasi office (word, excell) dan sejenisnya
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Bila SOP ini tidak dilaksanakan, maka tidak dapat dilakukan kegiatan penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM)	1. Data dan Laporan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang diakses melalui laman sukma.jatimprov.go.id

Catatan :

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.

2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

URAIAN PROSEDUR PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			KET
		Pengguna Layanan	Staf	Kasi Pelayanan	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengarahkan pengguna layanan yang telah menerima layanan untuk menilai IKM dengan cara scan barcode yang disediakan		1			Scan Barcode dengan alamat laman sukma.jatimprov.go.id	5 menit	Hasil penilaian IKM secara individu	
2.	Mengisi kuisioner IKM sesuai dengan kinerja pemberi layanan	2				Telepon genggam	10 menit	Hasil penilaian IKM secara individu	
3.	Membuat laporan penilaian IKM			3		Hasil penilaian IKM	1 bulan	Hasil penilaian IKM dalam jangka waktu satu bulan	Laporan Penilaian IKM dilaksanakan tanggal 25 di setiap bulan
4.	Evaluasi hasil penilaian IKM				4	Hasil analisa penilaian, Laporan IKM	1 hari	Laporan penilaian IKM serta rekomendasi dan saran perbaikan kualitas mutu layanan	

Catatan :

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.

2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".