

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN TATA LAKSANA

### Jenis Pelayanan : Penilaian Indek Kepuasan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Permen PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>Perda Kabupaten Mojokerto Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisi lembar kuisisioner survey kepuasan masyarakat pelayanan publik yang masih menerapkan manual.</li> <li>Mengisi survey kepuasan masyarakat pelayanan publik berbasis aplikasi yang sudah menerapkan system aplikasi.</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A["(1) Pengguna Layanan"] --&gt; B["(2) Sub Pelayanan Publik dan TL"]     B --&gt; C["(3) Kabag Organisasi"]     C --&gt; D["(4) Tim Pelaksana SKM"]     D --&gt; A             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna pelayanan setelah menerima pelayanan mengisi kuisisioner yang diberikan petugas SKM pelayanan publik/Sub Pelayanan Publik.</li> <li>Petugas SKM pelayanan publik menyusun hasil kuisisioner yang telah dinilai oleh penerima pelayanan publik untuk dilaporkan Kepala Bagian Organisasi .</li> <li>Kepala Bagian Organisasi memberikan arahan kepada Tim Pelaksana untuk dibuatkan laporan Indek SKM.</li> <li>Tim Pelaksana menindaklanjuti arahan Kepala Bagian Organisasi.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tga) bulan
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Laporan Penilaian Indek Kepuasan Masyarakat pelayanan publik
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer, Printer, Kertas, Bulpoin, Meja, Kursi dan HP yang berbasis aplikasi.
8.	Kompetensi Pelaksana	Petugas SKM pelayanan publik sudah berpengalaman dalam melakukan survey
9.	Pengawasan Internal	Setiap bulan dilakukan rapat dalam rangka pengendalian mutu pelayanan publik.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas pengaduan (bagian organisasi) sesuai dengan ranah pengaduan dan diinformasikan secara langsung sepanjang masalahnya bias diselesaikan. Untuk pengaduan yang belum biasa diselesaikan akan disampaikan pimpinan untuk dapat

		kebijakan lebih lanjut. (bisa lewat telepon dan SMS/Whatsapp : 082220109363)
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang pelaksana SKM pelayanan publik
12.	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pelayanan kami akuntabel, transparan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan, terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami menjamin keamanan dan keselamatan sesuai kebutuhan pengguna layanan, terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan
14.	Evaluasi Kinerja	Menganalisa dokumen/laporan, melakukan wawancara dan observasi kinerja pelayanan untuk dilakukan perbaikan pelayanan minimal 1 (satu) Tahun sekali.