KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM
SEKRETARIAT

Nomor SOP	:	AHU.1.OT.02.02-25
Tanggal Pembuatan	:	5 April 2018
Tanggal Revisi	:	9 November 2022
Tanggal Efektif	:	19 Juni 2023
Disahkan Oleh		Sekretaris Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum M. Aliamsyah NIP. 196805121991031002
NAMA SOP		: Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038) 2 Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 3 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2015 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi manusia 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5 Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	1. Mengetahui tugas dan fungsi di setiap unit masing-masing 2. Memahami peraturan tentang organisasi dan tata kerja 3. Memahami konsep dan prosedur pelaksanaan survey IKM
KETERKAITAN	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
1 SOP Pelayanan Publik	1. Tata naskah dinas 2. Alat tulis kantor 3. Komputer/ printer 4. Jaringan internet 5. Renstra
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum tidak dapat terukur	Disimpan sebagai arsip elektronik dan manual

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

No	Aktivitas/Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			
		Direktur Jenderal	Sekretaris Direktorat Jenderal	Kepala Bagian Program dan Pelaporan	Sub Koordinator Kelembagaan dan Reformasi Birokrasi	Konseptor	Tim Survey	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Memerintahkan Kepala Bagian Program dan Pelaporan untuk melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum		MULAI					Berkas	30 Menit	Disposisi	
2	Mempelajari disposisi dan memerintahkan Sub Koordinator Kelembagaan dan Reformasi Birokrasi untuk melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum							Disposisi	30 Menit	Disposisi	
3	Mempelajari disposisi dan berkoordinasi dengan unit teknis serta memberikan arahan kepada Pelaksana untuk mengumpulkan bahan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum							Disposisi	4 Jam	Bahan pelaksanaan Survey	
4	Mempelajari disposisi, berkoordinasi dengan tim Survey dan menyerahkan bahan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum							Bahan pelaksanaan Survey	30 Menit	Bahan pelaksanaan Survey	
5	Mengumpulkan, mengolah, menganalisis data/bahan dan melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum							Bahan pelaksanaan Survey	2 bulan	Hasil analisis, Laporan dan Data hasil survey	
6	Menerima laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum dan melaporkan hasil Survey kepada Sub Koordinator Kelembagaan dan reformasi Birokrasi							Laporan dan Data hasil survey	30 Menit	Laporan dan Data hasil survey	
7	Memeriksa laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Jika setuju membubuhkan paraf dan melaporkan kepada Kepala Bagian Program dan Pelaporan. Jika tidak setuju dikembalikan untuk diperbaiki							Laporan hasil survey	1 Jam	Laporan hasil survey, paraf	
8	Memeriksa laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Jika setuju membubuhkan paraf dan melaporkan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal. Jika tidak setuju dikembalikan untuk diperbaiki							Laporan hasil survey, paraf	1 Jam	Laporan hasil survey, paraf	
9	Memeriksa dan menyetujui laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Jika setuju membubuhkan paraf dan melaporkan kepada Direktur Jenderal. Jika tidak setuju dikembalikan untuk diperbaiki							Laporan hasil survey, paraf	1 Jam	Laporan hasil survey telah ditandatangani	
10	Memeriksa dan menyetujui laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Jika setuju ditandatangani, Jika tidak setuju dikembalikan untuk diperbaiki	SELESAI						Laporan hasil survey, paraf	1 Jam	Laporan hasil survey telah ditandatangani	

