



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANTUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Komplek II Kantor Pemda Bantul, Jl. Lkr. Timur Jl. Manding Kidul, Tlirenggo, Kec. Bantul,
Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55714

**PEDOMAN MUTU
ISO 9001:2015
SISTEM MANAJEMEN MUTU**



LEMBAR PENGESAHAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-A
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANTUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Komplek II Kantor Pemda Bantul, Jl. Lkr. Timur Jl. Manding Kidul, Trirenggo, Kec. Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55714

MANUAL MUTU ISO 9001:2015

Revisi : 02
Tanggal :/...../2024

Ditetapkan di Kabupaten Bantul

Tanggal 14 Mei 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Bantul



Dra. Annihayah, M.Eng.
NIP. 196902041993032004



KATA PENGANTAR

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-B
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Sistem Manajemen Mutu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah selesai disusun tanpa ada kendala yang cukup berarti. Sistem Manajemen Mutu ini diwujudkan atau tersedia dalam bentuk informasi terdokumentasi berupa Manual Mutu, Prosedur, dan informasi terdokumentasi lainnya dengan format yang telah disiapkan guna memenuhi persyaratan sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001.

Manual Mutu yang telah selesai disusun ini memberikan gambaran tentang penerapan Sistem Manajemen Mutu yang memenuhi persyaratan standar ISO 9001 versi terkini. Hal tersebut dimaksudkan sebagai upaya merealisasikan maksud manajemen dalam memberikan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat pengguna layanan.

Ruang lingkup sertifikasi Sistem Manajemen Mutu mencakup seluruh kegiatan layanan perijinan berusan dan non berusaha serta kegiatan pendukungnya yang bernaung di bawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul sesuai dengan Peraturan Bupati Bantul nomor 76 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha serta Peraturan Bupati Bantul nomor 50 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

Dengan pembakuan Sistem Manajemen Mutu ini seluruh kegiatan pelayanan perizinan dan kegiatan pendukung lainnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dapat dilakukan secara lebih sistematis dan efektif melalui perencanaan yang lebih komprehensif dan selanjutnya Sistem Manajemen Mutu, dikendalikan, dimonitor, dianalisa, dan dilakukan tindakan yang diperlukan untuk menjamin bahwa kinerja proses pelayanan pelatihan beserta kegiatan pendukungnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Selaras dengan konsep dasar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yaitu Peningkatan Berkesinambungan, maka Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ini senantiasa akan disempurnakan sesuai dengan tuntutan pengguna jasa internal dan eksternal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberkati kita semua.

KEPALA DINAS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
SEKRETARIAT ISO
Dra. Annihayah, M.Eng.
NIP. 196902041993032004



RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

MANUAL MUTU

No. Dokumen : DPMPTSP-MM-C

No. Revisi : 02

Tgl Berlaku :

No.	No. Dokumen	Rev	Tanggal Penerbitan	Uraian Perubahan
1	MM-DPMPTSP	01	Perubahan format dokumen manual mutu dengan penguraian klausul-per klausul dengan gambaran proses berjalan
	MM-DPMPTSP	02	Perubahan struktur organisasi berdasarkan Peraturan Bupati Bantul nomor 50 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul



DAFTAR HAK AKSES DOKUMEN MANUAL MUTU

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-D
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

No.	Jabatan / Unit Kerja	Baca	Edit
1	Kepala Dinas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Sekretaris Dinas (MR)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Sekretaris ISO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Jabatan Fungsional/Tim Kerja	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN DAN ORGANISASI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-01
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Standar ini menetapkan persyaratan sistem manajemen mutu bila sebuah organisasi:

- a. Perlu untuk mendemonstrasikan kemampuannya secara konsisten dalam menyediakan produk dan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan perundang-undangan, dan
- b. Bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif, termasuk proses untuk peningkatan sistem dan memastikan kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan dan peraturan perundang-undangan.

Acuan

Manual Mutu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ini disusun berdasarkan Standar Internasional ISO 9001 versi terkini tentang Sistem Manajemen Mutu.

Tujuan

Penerapan Sistem Manajemen Mutu memiliki tujuan agari:

1. Memiliki kemampuan dalam memberikan layanan yang bermutu secara konsisten.
2. Mampu meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.
3. Mampu mengendalikan resiko dengan mindset "riskbased thinking" dan memanfaatkan peluang dalam pencapaian sasaran organisasi.
4. Memiliki kemampuan dalam memenuhi persyaratan dan kebutuhan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Memiliki kemampuan dalam memperbaiki manajemen organisasi dengan menerapkan perencanaan, pelaksanaan, pengukuran dan tindakan perbaikan (plan, do, check, act).
6. Mampu meningkatkan produktivitas dan mendapat kepercayaan dari pengguna layanan dan para pemangku kepentingan.
7. Mampu meningkatkan komunikasi internal dan hubungan baik dengan berbagai pihak yang berkepentingan.



RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN DAN ORGANISASI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-01
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu ISO 9001 dapat diterapkan pada:

1. Organisasi yang ingin menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten memberikan produk atau layanan yang memenuhi persyaratan pelanggan dan persyaratan regulasi dan perundangan yang berlaku.
2. Organisasi yang Ingin meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif, termasuk penerapan proses-proses untuk peningkatan sistem secara berkelanjutan dan penjaminan kesesuaian dengan persyaratan pelanggan, regulasi dan perundangan yang berlaku.
3. Semua persyaratan standar internasional ini (ISO 9001) bersifat umum (generic) dan dimaksudkan untuk bisa diterapkan oleh organisasi, tidak memandang tipe dan ukuran organisasinya, atau organisasi tersebut bergerak di bidang produksi barang atau penyediaan jasa.

Profil Organisasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul adalah merupakan Organisasi Perangkat Daerah tergolong baru di Kabupaten Bantul, hasil penggabungan dari dua unit kerja, yaitu Dinas Perijinan dan Bidang Penanaman Modal di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul sebagai tindak lanjut dari terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Perangkat Daerah ini merupakan wujud dari komitmen Pemerintah Kabupaten Bantul untuk menciptakan iklim yang lebih kondusif dalam memberikan pelayanan dan kepastian berusaha bagi investordan rantai birokrasi menjadi lebih pendek sesuai komitmen pemerintah.



RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN DAN ORGANISASI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-01
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Cakupan Manual Mutu

1. Manual Mutu ini mencakup panduan dalam penerapan sistem manajemen mutu yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk kegiatan layanan perizinan berusaha, perizinan non berusaha dan kegiatan pendukung penyelenggaraan layanan.
2. Manual Mutu ini mencakup aktivitas perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut hasil evaluasi dalam sistem manajemen mutu yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.
3. Manual Mutu ini menjelaskan dari setiap terminologi klausul per klausul dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 versi terkini serta bagaimana penjabarannya terkait aktivitas proses di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.



DASAR HUKUM DAN ACUAN NORMATIF

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-02
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Dokumen berikut, secara keseluruhan atau sebagian yang secara normatif dirujuk dalam dokumen ini dan diperlukan untuk penerapannya.

Dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini mengacu pada dasar hukum dan acuan standar sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. Peraturan Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul
7. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul
8. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul
9. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
10. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul
11. Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2022 tentang Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha
12. Peraturan Bupati Bantul Nomor 85 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pengelolaan Risiko Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul



DASAR HUKUM DAN ACUAN NORMATIF

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-02
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

13. Peraturan Bupati Bantul Nomor 111 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul
14. Standar ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu
15. Standar ISO 19011:2018 Pedoman pelaksanaan Audit Sistem Manajemen Mutu



ISTILAH DAN DEFINISI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-03
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Untuk tujuan dokumen ini, istilah dan definisi pada SNI ISO 9001:2015 berlaku.

1. Organisasi : Personil atau kelompok orang yang memiliki fungsi tersendiri dengan tanggung jawab, wewenang dan hubungan untuk mencapai *sasarannya*
2. Pihak Berkepentingan : Personil atau *organisasi* yang dapat mempengaruhi, dipengaruhi, atau menganggap dirinya terpengaruh oleh suatu keputusan atau kegiatan
3. Sasaran : Hasil yang ingin dicapai
4. Persyaratan : Kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, umumnya tersirat atau wajib
5. Risiko dan Peluang : Pengaruh yang berpotensi merugikan (ancaman) dan pengaruh yang berpotensi menguntungkan (peluang).
6. Kompetensi : Kemampuan menggunakan pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai hasil yang diharapkan
7. Informasi Terdokumentasi : Informasi yang disyaratkan untuk dikendalikan dan dipelihara oleh *organisasi* dan media penyimpanannya
8. Poses : Serangkaian kegiatan yang saling berhubungan atau berinteraksi yang merubah masukan menjadi keluaran
9. Sistem Manajemen : kerangka kerja yang digunakan dalam memantau peningkatan yang berkelanjutan pada suatu organisasi dengan fokus yang spesifik
10. Peningkatan berkelanjutan : Upaya berkelanjutan untuk senantiasa meningkatkan kualitas produk, layanan, atau proses dalam bisnis.
11. Kepuasan Pelanggan : Penilaian yang diberikan oleh pelanggan atas produk dan jasa yang diterima telah sesuai dengan persyaratan, kebutuhan dan harapan pelanggan
12. Gap Analysis : Perbedaan antara posisi perusahaan di saat ini dibandingkan dengan standard acuan yang harus dipenuhi



ISTILAH DAN DEFINISI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-03
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

13. Efektifitas : Sejauh mana rencana kegiatan terealisasi dan hasil yang direncanakan tercapai
14. Kepatuhan : Kondisi ketika sebuah perusahaan memenuhi persyaratan baik proses atau prosedur
15. Pemantauan : Menentukan status dari suatu sistem, *proses* atau kegiatan
16. Pengukuran : *Proses* untuk menentukan suatu nilai
17. Manual Mutu : Dokumen yang menjadi panduan implementasi sistem manajemen mutu berdasarkan persyaratan sistem yang ditetapkan oleh ISO 9001
18. Kebijakan mutu : Pernyataan tertulis dari Top Manajemen yang memiliki arah strategis, berkomitmen memenuhi persyaratan standar, peraturan perundang-undangan dan komitmen untuk senantiasa melakukan perbaikan yang berkelanjutan
19. Sasaran Mutu : Goal atau target strategis yang dapat diukur dari suatu departemen dalam pelaksanaan proses yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu terkait dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu.
20. Standar Operasional Prosedur (SOP) : Serangkaian proses yang bertahap untuk men-capai tujuan tertentu berdasarkan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu.
21. Formulir : Dokumen yang digunakan untuk mencatat semua aktifitas yang berhubungan proses operasional.
22. Isu : Suatu hal yang terjadi baik di dalam maupun di luar organisasi yang apabila tidak disikapi dengan baik akan memberikan efek negatif terhadap organisasi atau hilangnya sebuah kesempatan untuk mencapai peningkatan
23. Risiko : Konsekuensi negatif yang dapat terjadi akibat sebuah proses



ISTILAH DAN DEFINISI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-03
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

- yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang
24. Peluang : Kesempatan yang dapat digunakan untuk mewujudkan cita-cita perusahaan.
 25. Audit : Proses yang sistematis, independen dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasinya secara objektif untuk menentukan tingkat pemenuhan kriteria audit
 26. Temuan Audit : Hasil yang ditemukan dari kegiatan audit, baik yang sesuai atau yang tidak sesuai
 27. Kesesuaian : Pemenuhan dari suatu *persyaratan*
 28. Ketidakesuaian : Tidak terpenuhinya suatu *persyaratan*
 29. Tindakan Koreksi : Tindakan untuk memperbaiki ketidakesuaian sampai dengan persyaratan dapat dipenuhi
 30. Tindakan Korektif : Tindakan untuk menghilangkan penyebab *ketidakesuaian* dan mencegah terulang kembali
 31. Management Representative : Person yang ditunjuk sebagai wakil manajemen yang bertanggungjawab dalam mengawal dan memastikan diterapkannya sistem manajemen mutu secara berkelanjutan



KONTEKS ORGANISASI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-04
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

4.1. Memahami Organisasi dan Konteksnya

Organisasi harus menentukan isu internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan arahan strategi yang dapat berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul berusaha memahami internal organisasi dengan mengenali segala potensi kekuatannya serta mengidentifikasi kelemahan-kelemahannya dan memahami konteks dalam menjalankan bisnisnya dengan melihat lingkungan diluar organisasi terkait adanya peluang dan ancamannya. Berdasarkan hal tersebut instansi menetapkan sebagai isu internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis dan yang mempengaruhi kemampuan organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul memantau dan meninjau informasi tentang isu-isu internal yang timbul dari aspek 5M:

- Man atau Sumber Daya Manusia
- Method atau proses / kegiatan / realisasi program
- Material atau input berupa data/berkas serta regulasi yang mendasari
- Money atau keuangan / anggaran
- Machine atau peralatan / alat kerja

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul juga memantau dan meninjau informasi tentang isu-isu eksternal yang timbul dari:

- Situasi politik
- Perekonomian internasional, nasional, regional, ataupun lokal
- Sosial Budaya dan perilaku masyarakat
- Ilmu pengetahuan dan teknologi
- Regulasi, hukum, atau peraturan perundangan yang berlaku
- Lingkungan hidup
- Trend yang berkembang



KONTEKS ORGANISASI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-04
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Isu eksternal dan isu internal yang diidentifikasi dengan kriteria di atas dipetakan dengan menggunakan pendekatan analisis SWOT. Isu internal dipetakan ke dalam kuadran kekuatan dan kelemahan (Strong and Weakness) sedangkan isu eksternal dipetakan ke dalam kuadran peluang dan ancaman (Opportunity and Treats). Isu Internal dan Isu Eksternal diidentifikasi secara bottom-up dari masing-masing Bagian dan unit kerja di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dan selengkapnya tercantum dalam Daftar Isu Internal dan Isu Eksternal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Perkembangan terhadap isu internal dan eksternal akan ditinjau secara periodik serta dijadikan masukan untuk dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen

4.2. MEMAHAMI KEBUTUHAN DAN HARAPAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Karena pengaruh atau pengaruh potensial pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten menyediakan produk dan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan serta peraturan dan perundang-undangan, organisasi harus menentukan:

- Pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu;
- Persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu

Dalam memahami persyaratan, harapan, dan kebutuhan pihak-pihak yang Berkepentingan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menentukan:

- Pihak yang berkepentingan yang relevan dan sering berinteraksi dengan instansi
- Mengidentifikasi persyaratan dari pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul memantau dan meninjau informasi tentang pihak-pihak yang berkepentingan dan persyaratannya yang relevan. Identifikasi kebutuhan, persyaratan dan harapan dapat dilihat pada Tabel 4.1



KONTEKS ORGANISASI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-04
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Tabel 4.2.1 Pihak Berkepentingan dan Persyaratanya

No	Pihak Berkepentingan	Persyaratan
1.	Masyarakat	Pemenuhan kebutuhan pelayanan perijinan berusaha dan non berusaha di wilayah Kabupaten Bantul yang cepat, tepat, akurat dengan mengedepankan integritas dan bersih melayani
2.	SKPD dan OPD lain	Kelengkapan berkas dan persyaratan terkait proses yang dilaksanakan oleh SKPD atau OPD lain dalam memberikan layanan perizinan bagi masyarakat
3.	PTSP Provinsi DIY dan PTSP Kabupaten lain	Koordinasi dan komunikasi yang terbina dengan baik dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait perijinan berusaha dan non berusaha
4.	BKPM Provinsi DIY	Pelaporan rutin dan ketersediaan data terkait layanan perizinan di seluruh wilayah Kabupaten Bantul
5.	Pegawai	Pengembangan profesional, keamanan kerja, pemenuhan hak pegawai dan hubungan kerja yang baik antar bidang/bagian serta pimpinan dan bawahan serta suasana kerja harmonis
6.	Perbankan	Kerjasama yang baik dalam pelayanan transaksi finansial terkait penerimaan biaya jasa dari masyarakat dan transaksi dalam rangka operasional DPMPTSP Kabupaten Bantul
7.	Aparat Penegak Hukum	Hubungan, Koordinasi dan Kerjasama yang baik dalam penyelesaian pengaduan dan sengketa perizinan



KONTEKS ORGANISASI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-04
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

No	Pihak Berkepentingan	Persyaratan
8.	Vendor atau Pihak Ketiga	Keadilan dalam proses seleksi vendor dan pemenuhan kewajiban pembayaran sesuai dengan termin yang telah ditentukan

4.3. MENENTUKAN LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU

Organisasi harus menentukan batas dan aplikasi sistem manajemen mutu untuk menetapkan lingkungannya.

Ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diterapkan pada *Kegiatan Penyediaan Layanan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha bagi Masyarakat di Wilayah Kabupaten Bantul serta Kegiatan Pendukungnya*. Dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menerapkan klausul persyaratan ISO 9001:2015 yang aplikatif dengan proses kegiatan dalam ruang lingkup tersebut.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menerapkan sebagian proses dan aktivitas yang aplikatif terkait aspek desain dan pengembangan seperti yang dipersyaratkan dalam klausul 8.3 (Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa). Pengecualian klausul ini terhadap aspek desain karena proses layanan perizinan dan non perizinan yang diberikan oleh instansi bersifat mandatory atau pelaksana tugas harian yang telah ditetapkan oleh kementerian dan pemerintah daerah berdasarkan regulasi yang berlaku. Sedangkan dalam aspek pengembangan, klausul 8.3 masih aplikatif dikarenakan Dinas memiliki berbagai program inovasi dalam memberikan layanan kepada Masyarakat. Klausul yang tidak aplikatif selanjutnya adalah pada klausul 7.1.5 (Peralatan pemantauan dan pengukuran) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul mengecualikan penerapan klausul ini dikarenakan secara factual tidak memelihara peralatan pengukuran serta tidak melakukan pengukuran. Pelaksanaan kegiatan pengukuran dilakukan oleh OPD lain yang relevan dan kompeten terhadap materi perizinan. Dari hasil pengukuran OPD lain, Dinas Penanaman Modal dan



KONTEKS ORGANISASI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-04
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul hanya menerima hasil berupa rekomendasi diizinkan atau tidak diizinkan.

System manajemen mutu di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul diterapkan pada bidang/unit yang melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai Peraturan Bupati Bantul sebagai berikut:

1. Sekretariat
2. Subbagian Umum dan Kepegawaian
3. Kelompok Jabatan Fungsional/Tim Kerja

4.4. SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN PROSESNYA

Organisasi harus menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan, termasuk proses dan interaksinya yang diperlukan, sesuai dengan persyaratan Standar ini.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menetapkan, mendokumentasikan, serta menjaga keberlangsungan penerapan Sistem Manajemen Mutu secara berkesinambungan dengan langkah:

- a) Menetapkan urutan dan interaksi proses-proses sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan kepatuhan pada peraturan terkait. Secara umum proses di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul tergambar dalam bagan *Peta Proses Layanan* pada bagian lampiran Manual Mutu ini. Proses lebih detail digambarkan dalam setiap Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk masing-masing unit/bidang kerja.
- b) Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menjamin Sistem Manajemen Mutu berjalan secara efektif.
- c) Menentukan sumber daya dan informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan proses-proses yang telah ditetapkan.



KONTEKS ORGANISASI

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-04
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

- d) Memonitor, mengukur dan menganalisa proses Sistem Manajemen Mutu melalui proses Audit Mutu Internal dan Monitoring Realisasi Program Kerja sesuai mekanisme yang dimandatorikan.
- e) Menetapkan prosedur manajemen resiko untuk memastikan sistem dapat berjalan secara berkelanjutan.



KEPEMIMPINAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-05
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

5.1. KEPEMIMPINAN DAN KOMITMEN

Top Manajemen harus memperlihatkan kepemimpinan dan komitmen terhadap segala aspek penerapan sistem manajemen mutu.

Manajemen puncak harus menjadi tauladan kepemimpinan dan komitmennya untuk fokus pada pelanggan.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah menetapkan komitmennya terhadap pengembangan dan perbaikan sistem manajemen mutu dengan cara:

- a. Mengkomunikasikan kepada seluruh jajarannya tentang pentingnya memenuhi harapan pengguna layanan yang disampaikan melalui rapat/pertemuan, briefing, poster dan lain-lain.
- b. Menetapkan Kebijakan Mutu yang dapat dilihat pada bagian 5.2 di Pedoman Mutu ini. Kebijakan Mutu merupakan kebijakan strategis instansi terhadap mutu layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul kepada masyarakat pengguna layanan dan pra pihak berkepentingan.
- c. Menetapkan Sasaran Mutu yang merupakan langkah kongkrit untuk mencapai visi dinas. Sasaran Mutu ditetapkan dengan target-target yang ingin dicapai dinas yang sejalan dengan Kebijakan Mutu.
- d. Melaksanakan Tinjauan Manajemen secara berkala yang diuraikan lebih detail pada sub-bagian 9.3 di Pedoman Mutu ini.
- e. Menyediakan sumber daya yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan proses bisnis instansi.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah menetapkan komitmennya untuk selalu memberikan yang terbaik kepada pengguna layanan sehingga apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dapat terpenuhi dan puas dengan cara:



KEPEMIMPINAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-05
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

- a. Menganalisa dan menindaklanjuti setiap umpan balik (*feedback*) dari pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan, terutama yang bersifat keluhan atau kritik membangun untuk meningkatkan mutu layanan.
- b. Menetapkan Sasaran Mutu yang diarahkan pada kepuasan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan.
- c. Menentukan persyaratan-persyaratan layanan yang ditetapkan pihak-pihak yang berkepentingan maupun peraturan yang berlaku.
- d. Selalu melakukan tinjauan terhadap persyaratan pengadaan barang dan jasa yang telah berjalan agar efektif dilaksanakan.
- e. Melakukan komunikasi yang efektif dengan pengguna layanan mengenai layanan yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul serta responsive dalam menanggapi keluhan pengguna layanan.
- f. Melakukan pengukuran sejauh mana pengguna jasa telah terpuaskan terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

5.2. KEBIJAKAN

Manajemen puncak harus menetapkan, menerapkan dan memelihara kebijakan mutu yang:

- a. Sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi dan mendukung arah strategi;
- b. Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran mutu;
- c. Termasuk komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku;
- d. Termasuk komitmen untuk peningkatan berkelanjutan dari sistem manajemen mutu

Kebijakan mutu harus:

- a. Tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi
- b. Dikomunikasikan, dimengerti dan diterapkan dalam organisasi;
- c. Tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan, jika perlu



KEPEMIMPINAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-05
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah menetapkan Kebijakan Mutu selaras dengan Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul yang mencerminkan komitmennya terhadap mutu dan perbaikan berkesinambungan.

Visi Bupati dan Wakil Bupati terpilih yang dituangkan dalam RPJMD Kabupaten Bantul Tahun 2021-2025 sesuai Permendagri nomor : 80 Tahun 2017 juga merupakan **Visi Organisasi Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul** adalah:

“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Bantul yang sehat, cerdas, dan sejahtera, berdasarkan nilai-nilai keagamaan, kemanusiaan, dan kebangsaan dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI)”

Secara filosofis visi tersebut adalah cita-cita untuk mewujudkan masyarakat Kabupaten Bantul yang:

- a. Sehat yaitu masyarakat Kabupaten Bantul yang memiliki kesehatan jasmani, rohani dan sosial.
- b. Cerdas yaitu masyarakat Kabupaten Bantul yang memiliki kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual.
- c. Sejahtera yaitu masyarakat Kabupaten Bantul yang produktif, mandiri, memiliki tingkat penghidupan yang layak dan mampu berperan dalam kehidupan sosial.
- d. Kemanusiaan yaitu masyarakat Kabupaten Bantul yang peduli, saling menghargai dan mengembangkan semangat gotong-royong.
- e. Kebangsaan yaitu masyarakat Kabupaten Bantul yang memiliki rasa patriotisme cinta tanah air dan tumpah darah untuk bersama-sama mewujudkan pembangunan.
- f. Keagamaan yaitu masyarakat Kabupaten Bantul yang beriman, menjalankan ibadah dan mengembangkan toleransi beragama.

Dengan memperhatikan seluruh aspek pembangunan yang dibutuhkan oleh Kabupaten Bantul dan dengan memperhatikan langkah-langkah yang harus ditempuh



KEPEMIMPINAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-05
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

untuk mencapai visi pembangunan Kabupaten Bantul, maka dirumuskan **misi** sebagai berikut:

- a. **Meningkatkan tata kelola pemerintahan yg baik, efektif, efisien dan bebas dari KKN melalui percepatan reformasi birokrasi.**
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, cerdas, terampil dan berkepribadian luhur.
- c. **Mewujudkan kesejahteraan masyarakat difokuskan pada percepatan pengembangan perekonomian rakyat dan pengentasan kemiskinan.**
- d. Meningkatkan kapasitas dan kualitas sarana-prasarana umum, pemanfaatan Sumber Daya Alam dengan memperhatikan kelestarian lingkungan hidup dan pengelolaan risiko bencana.
- e. Meningkatkan tata kehidupan masyarakat Bantul yang agamis, nasionalis, aman, progresif dan harmonis serta berbudaya istimewa.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menetapkan Kebijakan Mutu berdasarkan visi dan misi Kabupaten Bantul maupun visi dan misi dinas sebagai berikut :

KEBIJAKAN MUTU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL

Segecap Pimpinan dan Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul berkomitmen untuk :

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yg baik, efektif, efisien dan bebas dari KKN melalui penyediaan layanan perizinan berusaha dan non berusaha yang mudah, cepat, ramah, transparan dan akuntabel.
2. Berkontribusi dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang berfokus pada percepatan pengembangan perekonomian rakyat dan pengentasan kemiskinan, melalui layanan perizinan penanaman modal.
3. Menyediakan informasi public yang akurat, benar, tidak menyesatkan dan



KEPEMIMPINAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-05
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

berdasar pada regulasi yang relevan

4. Mewujudkan kepuasan bagi pengguna layanan
5. Mewujudkan kepatuhan terhadap peraturan perundangan serta pemenuhan persyaratan yang relevan
6. Senantiasa melakukan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan

Kebijakan Mutu yang ditetapkan menjadi acuan dalam menentukan Sasaran Mutu dan Kerangka Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Dinas menjamin bahwa Kebijakan Mutu tersebut dipahami, diimplementasikan, dan dijaga keberlangsungannya di seluruh unit kerja. Kebijakan Mutu tersebut akan ditinjau ulang kesesuaiannya secara berkelanjutan dalam setiap Rapat Tinjauan Manajemen, serta dikendalikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

5.3. PERAN, TANGGUNG JAWAB DAN KEWEENANGAN ORGANISASI

Manajemen puncak harus memastikan bahwa tanggung jawab dan kewenangan untuk peran yang relevan ditentukan, dikomunikasikan dan dimengerti dalam organisasi

Penetapan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul bertujuan untuk mengatur tanggung jawab dan wewenang serta hubungan antar unit kerja. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dapat dilihat pada bagian bawah dari sub bab ini.

Tanggung jawab dan wewenang pada semua tingkatan organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul ditetapkan dalam Uraian Tugas berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul. Bilamana diperlukan untuk menetapkan peranan, tanggungjawab dan



KEPEMIMPINAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-05
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

wewenang tambahan atas kebutuhan penerapan system, instansi dapat membuat tambahan tugas dan tanggung jawab.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menunjuk Sekretaris Dinas untuk bertindak sebagai Management Representative (MR) dalam penerapan system manajemen mutu yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut:

- a. Menjamin Sistem Manajemen Mutu diterapkan, dipelihara, dan terus menerus diperbaiki.
- b. Mempromosikan kesadaran untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan kepada seluruh organisasi.
- c. Melaporkan kepada Kepala Dinas atas kinerja Sistem Manajemen Mutu, termasuk untuk peningkatan mutu.
- d. Melakukan koordinasi dinas dan komunikasi dengan pihak luar dalam hal yang berhubungan dengan Sistem Mutu dan Registrasi ISO 9001 : 2015.

Dalam penerapan sistem manajemen mutu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu membentuk Tim ISO melalui Surat Keputusan Kepala Dinas untuk membantu pelaksanaan tugas MR yang terdiri dari :

- a. Sekretariat
- b. Tim Manajemen Komplain
- c. Tim Manajemen Risiko
- d. Tim Survei
- e. Tim Audit Internal



PERENCANAAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-06
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

6.1. TINDAKAN YANG DITUJUKAN PADA PELUANG DAN RISIKO

Organisasi harus merencanakan:

- a. Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang;
- b. Bagaimana untuk:
 - 1) Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan pada proses sistem manajemen mutu (lihat 4.4);
 - 2) Mengevaluasi keefektifan dari tindakan tersebut

Tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang harus proporsional terhadap pengaruh potensial kesesuaian produk dan jasa.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul merencanakan tindakan yang diperlukan untuk pengelolaan risiko dan peluang dalam sistem manajemen mutu layanan perizinan dengan:

- a. Mempertimbangkan isu-isu internal dan eksternal dan persyaratan pihak-pihak yang berkepentingan.
- b. Menentukan penanganan risiko dan peluang berdasarkan prioritas yang perlu ditangani dengan tujuan untuk:
 - Memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan
 - Meningkatkan efek positif (peluang)
 - Mencegah, atau mengurangi dampak yang tidak diinginkan (risiko)
 - Mencapai peningkatan secara berkelanjutan

Dalam menentukan tindakan yang diperlukan untuk pengelolaan risiko Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul mengacu pada Peraturan Bupati Bantul Nomor 85 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pengelolaan Risiko Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul dengan menerapkan langkah-langkah sebagai berikut :



PERENCANAAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-06
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

- a. Mengidentifikasi nama program/kegiatan/sub kegiatan beserta tujuannya
- b. Mengidentifikasi pernyataan risiko atas program/kegiatan/sub kegiatan tersebut
- c. Mengidentifikasi penyebab munculnya risiko, dimana penyebab ini dapat dipengaruhi oleh isu internal/eksternal serta persyaratan pihak-pihak berkepentingan.
- d. Mengidentifikasi uraian dampak atas risiko tersebut bila terjadi
- e. Mengidentifikasi langkah pengendalian yang tersedia
- f. Menentukan kategori/peringkat risiko berdasarkan skor dari skala kemungkinan dan skala dampak
- g. Merencanakan program pengendalian risiko dengan menentukan aspek penanganan dari sisi proses/prosedur, sumber daya manusia maupun sarana prasarana.
- h. Menentukan penanggung jawab program penanganan risiko yang mengacu kepada unit kerja atau jabatan bukan perorangan
- i. Menetapkan target waktu kapan mulai dilakukan penanganan dengan cut off akhir pelaksanaan per tahun anggaran pada tanggal 31 Desember.

Dalam menentukan tindakan yang diperlukan untuk pengelola dan memanfaatkan peluang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dapat mempertimbangkan isu internal /eksternal yang memiliki dampak positif dalam mendukung percepatan dan pencapaian program/kegiatan/sub kegiatan. Kajian atas peluang diwujudkan dalam program-program inovasi yang disusun oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Tindak lanjut atas disetujuinya program inovasi ini akan diatur dalam pengembangan layanan Dinas yang dibahas dalam klausul 8.3.



PERENCANAAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-06
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

6.2. SASARAN MUTU DAN PERENCANAAN PENCAPAIANNYA

Organisasi harus menetapkan sasaran mutu pada fungsi yang relevan, tingkat dan proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu.

Sasaran mutu harus:

- a. Konsisten dengan kebijakan mutu;
- b. Terukur;
- c. Memperhitungkan persyaratan yang berlaku;
- d. Relevan terhadap kesesuaian produk dan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan;
- e. Dipantau;
- f. Dikomunikasikan;
- g. Dimutakhirkan seperlunya

Sasaran Mutu adalah sesuatu yang ingin dituju, dijadikan target dan diharapkan ketercapaiannya aspek mutu layanan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul yang tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Penentuan Sasaran Mutu (DPA) diperoleh berdasarkan Cascading Kinerja dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang merupakan proses penjabaran dan penyelarasan kinerja dan target kinerja secara vertikal dari level unit kerja yang lebih tinggi ke level unit kerja yang lebih rendah. Sasaran Mutu dalam wujud DPA merupakan hasil cascading dari visi dan misi Kabupaten Bantul, tujuan dan sasaran daerah, kemudian diturunkan kepada sasaran OPD. Sasaran OPD selaras dengan Kebijakan Mutu Dinas yang kemudian di-breakdown ke dalam program/sub program. Dari setiap program akan dirinci besaran targetnya, anggaran dananya, indicator pencapaian targetnya, penanggung jawab dan kegiatan yang dilakukan dalam realisasi target tersebut.

Dalam dokumen Daftar Pelaksanaan Anggaran sebagai Sasaran Mutu terdapat kriteria in-line dengan kriteria yang harus dipenuhi berdasarkan standar ISO 9001 sebagaimana disebutkan dalam klausul 6.2. Sasaran Mutu juga dapat memuat unsur SMART, yaitu:



PERENCANAAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-06
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

- 1) **Specific** : artinya sasaran yang ditetapkan harus jelas ruang lingkupnya
- 2) **Measurable** : atau dapat diukur artinya sasaran yang ditetapkan harus dapat diukur. Dapat diukur dalam hal ini menggunakan satuan kuantitatif dapat berupa angka, presentase atau jumlah nominal mata uang
- 3) **Achievable** : atau dapat dicapai artinya sasaran yang kita tetapkan dapat dicapai oleh usaha instansi sendiri tanpa ketergantungan dari pihak lain atau independen
- 4) **Realistic** : artinya sasaran yang ditetapkan realistis dengan mempertimbangkan kapasitas dan ketersediaan sumber daya
- 5) **Time Line** : atau ada interval waktunya artinya sasaran yang ditetapkan diukur secara periodik misal per bulan, 6 bulan atau setahun sekali dan sebagainya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah menetapkan sasaran mutui yang disahkan dalam bentuk Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Dalam upaya realisasi DPA, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menetapkan sasaran dari setiap unit kerja pada tingkatan proses yang diperlukan untuk pelaksanaan sistem manajemen mutu. Hasil capaian dari DPA dari masing-masing unit kerja akan dilakukan monitoring setiap bulan di lingkup internal dinas dan per triwulan untuk lingkup Pemerintah Kabupaten.

6.3. PERENCANAAN PERUBAHAN

Ketika organisasi menentukan kebutuhan untuk merubah sistem manajemen mutu perubahan harus dilakukan secara terencana

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menentukan kebutuhan untuk merubah sistem manajemen mutu atau merubah proses yang berpengaruh dengan sistem manajemen mutu. Perencanaan perubahan diperlukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul apabila terjadi perubahan atau penerapan peraturan baru yang berdampak bagi operasional kerja harian Dinas. Perubahan yang membutuhkan perencanaan juga dapat ditentukan berdasarkan perubahan isu internal dan eksternal.



PERENCANAAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-06
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul harus mempertimbangkan beberapa hal yang terkait perubahan sebagai berikut:

- a. Tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya
- b. Keutuhan dari sistem manajemen mutu
- c. Ketersediaan sumber daya
- d. Alokasi atau realokasi tanggung jawab dan wewenang.



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

7.1. SUMBER DAYA

7.1.1. Umum

Organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu berkelanjutan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk pembentukan, pelaksanaan, pemeliharaan dan peningkatan berkesinambungan dari pelaksanaan sistem manajemen mutu.

7.1.2. Sumber Daya Manusia

Organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya manusia yang diperlukan untuk penerapan sistem manajemen mutu yang efektif dan untuk operasi serta pengendalian prosesnya

Kepala Dinas bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelatihan bagi seluruh pegawai untuk menjamin bahwa seluruh personil kompeten dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Bidang pengelola sumber daya manusia di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menjadi tanggung jawab Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Manajemen terkait aktivitas sumber daya manusia dapat meliputi :

- a. Ketersediaan pegawai (Anjab)
- b. Pembuatan laporan kehadiran pegawai
- c. Perjalanan dinas
- d. Permohonan cuti
- e. Kenaikan gaji berkala
- f. Penggajian rutin
- g. Kenaikan pangkat
- h. Purna tugas
- i. Prestasi kerja



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTSP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

7.1.3. Infrastruktur

Organisasi harus menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur untuk operasi dari proses untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah menetapkan penyediaan dan pemeliharaan infrastruktur yang dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan dan menjamin kesesuaian layanan yang dihasilkan sesuai persyaratan yang ditetapkan. Penyediaan sarana dan prasarana mencakup penyediaan sarana:

- a. Fisik sarana perkantoran, seperti gedung, ruang pelayanan yang nyaman, ruang kerja yang nyaman dan kelengkapan ruang kerja seperti fasilitas toilet, mushola, gudang, AC, peralatan pemadam kebakaran yang cukup.
- b. Non fisik, seperti perangkat system informasi dan aplikasi serta jaringan internet.
- c. Utiliytas, seperti air bersih, aliran listrik baik PLN maupun Genset sebagai back up daya listrik.
- d. Menyediakan peralatan kerja berupa mebeler, komputer, kendaraan operasional, dan fasilitas lainnya untuk menunjang produktifitas berjalan optimal.

Penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana yang dibutuhkan ini sebagai penunjang pelaksanaan pekerjaan dan menjamin kesesuaian jasa layanan yang dihasilkan. Penanggung jawab pengelolaan infrastruktur di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menjadi tanggung jawab Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

7.1.4. Lingkungan Kerja

Organisasi harus menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai kesesuaian terhadap produk dan jasa



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah menyediakan lingkungan kerja yang sesuai untuk pegawainya dapat bekerja dengan baik. Penyediaan dan pemeliharaan lingkungan kerja yang diperlukan dalam menjalankan aktivitas organisasi berupa:

- a. Suasana nyaman, tenang, dan sehat.
- b. Pencahayaan dan suhu ruangan yang sesuai.
- c. Sarana kebersihan dan sanitasi serta penyediaan air bersih yang memadai.

7.1.5. Peralatan Pemantauan dan Pengukuran

Organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan keabsahan dan kehandalan hasil pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian produk dan jasa terhadap persyaratan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul tidak menerapkan klausul ini dikarenakan secara factual tidak memelihara dan mempergunakan peralatan pengukuran. Pelaksanaan kegiatan pengukuran dilakukan oleh OPD lain yang relevan dan kompeten terhadap materi perizinan. Dari hasil pengukuran OPD lain, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul hanya menerima hasil berupa rekomendasi diizinkan atau tidak diizinkan atau sudah menerima surat ijin dalam bentuk jadi dan hanya menyerahkan saja.

7.1.6. Pengetahuan Organisasi

Organisais harus menentukan pengetahuan yang cukup untuk operasi dari proses dan untuk mencapai kesesuaian dari produk dan jasa.
Pengetahuan harus dipelihara, dan dibuat tersedia sejauh yang diperlukan



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menentukan pengetahuan yang cukup untuk operasi proses penyediaan layanan perizinan berusaha dan non berusaha serta untuk mencapai kesesuaian mutu dan persyaratan layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

Pengetahuan organisasi berupa praktek baik maupun pengalaman kegagalan harus dipelihara. Pengetahuan organisasi termasuk didalamnya keberhasilan tindakan yang diprogramkan dalam penanganan resiko yang ditetapkan sebagai tindakan penanganan resiko.

7.2. KOMPETENSI

Organisasi harus:

- Menentukan kompetensi yang cukup bagi sumber daya manusia yang melaksanakan pekerjaan dalam kondisi terkendali yang dapat berpengaruh pada kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu;
- Memastikan sumber daya manusia ini kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai;
- Jika dapat, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan dan mengevaluasi keefektifan dari tindakan yang diambil;
- Menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah menetapkan, mendokumentasikan, dan memelihara prosedur yang menyangkut pelatihan pegawai. Masing-masing unit kerja bertanggung jawab terhadap identifikasi kebutuhan pelatihan pegawai di masing-masing unit kerjanya. Selain itu telah ditetapkan dengan beberapa ketentuan seperti :

- Penyediaan pegawai sesuai dengan Kualifikasi dalam Uraian Tugas terutama yang kegiatannya mempengaruhi kesesuaian dengan persyaratan produk.
- Kompetensi pegawai seperti keahlian, pengalaman, pendidikan, dan pelatihan dari setiap pegawai dicatat dalam arsip bidodata masing-masing pegawai.



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

- c. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul memfasilitasi pengajuan dan pengiriman pegawai untuk mengikuti Pendidikan dan pelatihan serta ujian kompetensi ke instansi yang berwenang di bidang kepegawaian di pemerintah kabupaten untuk memenuhi kompetensi pegawai yang bersangkutan.
- d. Setiap atasan mengevaluasi keefektifan pelatihan yang telah dilakukan dan memastikan pegawai sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan mereka, serta kontribusi mereka bagi pencapaian Sasaran Kinerja Pegawai.

7.3. KESADARAN DAN KEPEDULIAN / AWARENESS

Organisasi harus memastikan orang yang melakukan pekerjaan dibawah kendali organisasi peduli terhadap:

- a. Kebijakan mutu;
- b. Sasaran mutu yang relevan;
- c. Kontribusinya terhadap keefektifan sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja;
- d. Pengaruh bila tidak mentaati persyaratan sistem manajemen mutu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul memastikan bahwa seluruh personil yang ada di lingkungan Dinas sadar akan pentingnya tugas masing-masing dan bagaimana kontribusinya pada:

- a. Kebijakan Mutu,
- b. Sasaran mutu yang disusun,
- c. Kontribusi terhadap Sistem Manajemen Mutu serta manfaat dari peningkatan kinerja,
- d. Pengaruh bila tidak menaati Sistem Manajemen Mutu dan peraturan lainnya yang ditetapkan instansi.

Dalam membangun budaya dan etos kerja di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul khususnya di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dengan penerapan budaya kerja "SATRIYA" sebagai berikut :



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

“SATRIYA”

Makna Pertama, SATRIYA dimaknai sebagai watak ksatria. Watak ksatria adalah sikap memegang teguh ajaran moral : *sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh* (konsentrasi, semangat, percaya diri dengan rendah hati, dan bertanggung jawab). Semangat dimaksud adalah *golong gilig* yang artinya semangat persatuan kesatuan antara manusia dengan Tuhannya dan sesama manusia. Sifat atau watak inilah yang harus menjiwai seorang aparatur dalam menjalankan tugasnya.

Makna kedua, SATRIYA sebagai singkatan dari :

1. Selaras
2. Akal budi Luhur
3. Teladan-keteladanan
4. Rela Melayani
5. Inovatif
6. Yakin dan percaya diri
7. Ahli-profesional

Penjelasan makna budaya SATRIYA:

Selaras artinya dalam kehidupan selalu menjaga kelestarian dan keseimbangan hubungan manusia dengan Tuhan, alam dan sesama manusia. Kata kuncinya adalah selaras.

Indikator perilaku :

1. Taqwa, taat dan patuh pada nilai-nilai ajaran agama.
2. Mencintai lingkungan hidup dengan peduli dan menjaga lingkungan alam sekitar.
3. Memelihara kebersihan dan keindahan lingkungan kerja dan lingkungan hidup.
4. Menjaga hubungan yang harmonis dengan keluarga, rekan kerja dan masyarakat.



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Akal budi luhur-jatidiri artinya keluhuran jatidiri seseorang merupakan pengejawantahan perikemanusiaannya. Kata kuncinya adalah budi luhur.

Indikator perilaku:

1. Sadar akan rasa benar dan salah.
2. Menjunjung tinggi integritas (jujur dan dapat dipercaya).
3. Taat terhadap norma agama dan hukum.
4. Menjunjung tinggi etika.
5. Berkomunikasi dengan santun dan bersedia menerima masukan.
6. **Adaptif** terhadap perubahan.

Teladan–keteladanan artinya dapat dijadikan **anutan**/sebagai teladan/ccontoh oleh lingkungannya. Kata kuncinya adalah keteladanan.

Indikator perilaku:

1. Menjadi teladan dalam perilaku.
2. Menjalankan perannya secara adil dan arif bijaksana.
3. Menjadi pendorong kemajuan.

Rela Melayani artinya memberikan pelayanan yang lebih dari yang diharapkan masyarakat. Kata kuncinya adalah kepuasan masyarakat.

Indikator perilaku:

1. Menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau kelompok.
2. Mengantisipasi kebutuhan masyarakat.
3. Membangun kerjasama yang produktif.

Inovatif artinya selalu melakukan pembaharuan yang bersifat positif ke arah kemajuan individu dan kelompok. Kata kuncinya adalah pembaharuan.

Indikator perilaku:

1. Berkemauan keras untuk mencari dan menciptakan sesuatu yang baru menuju kemajuan;
2. Senantiasa belajar, baik secara individual maupun berkelompok untuk memperoleh materi pembaharuan;



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

3. Tidak bersikap egois dan tetap menjunjung tinggi etika;

Yakin dan percaya diri artinya dalam melaksanakan tugas selalu didasari atas keyakinan dan penuh percaya diri bahwa apa yang dilaksanakan akan membawa kemajuan dan manfaat baik ke intern maupun ke ekstern. Kata Kuncinya adalah kemajuan dan manfaat.

Indikator perilaku:

1. Selalu mengasah ketajaman rasa untuk memilih dan memilah jenis tugas dan pekerjaan yang diyakini akan membawa manfaat dan kemajuan yang positif.
2. Menjunjung tinggi azas kejujuran sebagai modal utama keyakinan dan percaya diri dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan.
3. Memegang teguh ajaran falsafah : **sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh** (konsentrasi, semangat, percaya diri dengan rendah hati, dan bertanggung jawab).

Ahli – profesional artinya mempunyai kompetensi, komitmen dan prestasi pada pekerjaannya. Kata kuncinya adalah kompetensi, komitmen dan prestasi.

Indikator perilaku:

1. Bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.
2. Mempunyai komitmen yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya.
3. Dengan keahlian dan kecerdasan yang dimiliki selalu ingin mencapai yang terbaik
4. Disiplin yang didasari ketulusan dan keikhlasan.
5. Cermat, tepat dan cepat.
6. Bertindak secara efektif dan efisien.
7. Mempunyai **kreativitas** dalam bekerja.
8. Bekerja mandiri dalam kebersamaan.
9. Berfikir jauh ke depan dengan melihat peluang inovasi.



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

7.4. KOMUNIKASI

Organisasi harus menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu, termasuk:

- Pada apa yang akan dikomunikasikan;
- Kapan berkomunikasi;
- Dengan siapa berkomunikasi;
- Bagaimana berkomunikasi;
- Siapa yang berkomunikasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah mengidentifikasi kebutuhan komunikasi yang diperlukan dalam pelaksanaan proses sesuai tugas dan fungsi instansi sebagai dalam table 7.1 Matriks Komunikasi sebagai berikut:

Tabel 7.1
Matriks Komunikasi

Sumber Informasi	Informasi	Media Komunikasi	Waktu Komunikasi
Pemerintah Daerah	<ul style="list-style-type: none">Peraturan GubernurPeraturan BupatiSurat edaranLaporan kegiatan	Email, Telepon, Sistem Aplikasi	Sesuai ketentuan sumber informasi
UPTD	<ul style="list-style-type: none">Laporan kegiatanUsulan pengadaanUsulan pegawai	Email, Telepon, Whatsapp, Sistem Aplikasi	Harian, mingguan, bulanan
Dinas Terkait Substansi Perijinan	<ul style="list-style-type: none">Ketentuan persyaratan sesuai Standar PelayananPengembangan sistem aplikasi	Website, Email, Telepon, Whatsapp	Sesuai ketentuan sumber informasi, saat pelaksanaan proyek pengembangan
Instansi Terkait Lainnya	<ul style="list-style-type: none">Ketentuan InstansiLaporan	Email, Telepon, Whatsapp	Sesuai kebutuhan sumber informasi
Pegawai	<ul style="list-style-type: none">Laporan pekerjaanInformasi kepegawaian	Email, Telepon, Whatsapp, Media Sosial, Sistem Aplikasi	Harian, mingguan, bulanan



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Sumber Informasi	Informasi	Media Komunikasi	Waktu Komunikasi
Pengguna layanan	<ul style="list-style-type: none">• Permohonan izin• Konfirmasi perijinan• Pengaduan• Kepuasan pelanggan	Email, Telepon, Whatsapp, Media Sosial, Sistem Aplikasi	Harian, mingguan, bulanan
Penyedia eksternal	<ul style="list-style-type: none">• Penawaran barang dan jasa• Pengadaan barang dan jasa• Laporan pelaksanaan pengadaan• Tagihan pembayaran	Email, Telepon, Whatsapp, Sistem Aplikasi	Sesuai kebutuhan sumber informasi

7.5. INFORMASI TERDOKUMENTASI

Sistem manajemen mutu organisasi harus mencakup:

- Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh Standar ini;
- Informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh organisasi yang diperlukan untuk efektifitas sistem manajemen mutu.

7.5.1. Informasi Terdokumentasi Secara Umum

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul memastikan sistem manajemen mutu mencakup:

- Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh standar ISO 9001
- Informasi terdokumentasi yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul sebagai kebutuhan untuk efektifitas sistem manajemen mutu

Luasnya informasi terdokumentasi untuk sistem manajemen mutu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dapat berbeda dengan instansi lainnya tergantung dari:

- Ukuran dan jenis aktivitas, proses, produk dan layanannya
- Kompleksitas proses dan interaksinya
- Kompetensi pelaksananya

Informasi terdokumentasi dapat berbentuk:

- Hard Copy, berupa dokumen, peraturan-peraturan, rekaman proses kerja (formulir terisi), laporan, surat-surat.



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

- b. Soft Copy, berupa data-data teknologi informasi yang tersimpan di server yang ditampilkan melalui sistem aplikasi, file yang tersimpan di komputer pada masing-masing unit kerja

7.5.2. Penerbitan dan Pembaharuan

Dalam membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul memastikan:

- a. Identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi)
- b. Format (misalnya bahasa, versi perangkat lunak, grafik) dan media (misalnya kertas, elektronik)
- c. Tinjauan dan persetujuan untuk kesesuaian dan kecukupan

7.5.3. Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk penerapan sistem manajemen mutu dikendalikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul untuk memastikan:

- a. Tersedia dan sesuai untuk digunakan, dimanapun dan kapanpun dibutuhkan
- b. Dilindungi secara memadai (misalnya dari hilangnya kerahasiaan, penggunaan yang tidak benar, atau hilangnya integritas)

Kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan informasi terdokumentasi, yaitu:

- a. Distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan
- b. Penyimpanan dan pengawetan, termasuk pelestarian keterbacaan
- c. Kontrol perubahan (misalnya kontrol versi)
- d. Retensi dan disposal (penyimpanan dan pemusnahan)

7.5.3. Perlindungan Informasi Terdokumentasi

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul melakukan perlindungan terhadap setiap informasi terdokumentasi agar tidak rusak atau hilang sampai masa simpannya habis.
- b. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menetapkan peraturan terkait informasi terdokumentasi melalui SOP Pengendalian Dokumen dan Rekaman



DAYA DUKUNG

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-07
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

- c. Setiap unit kerja bertanggung jawab atas penyimpanan dan pengelolaan informasi terdokumentasi di wilayah kerjanya terutama yang menyangkut kerahasiaan, perlu terjaganya keutuhan dan ketersediaanya.
- d. Perlindungan informasi terdokumentasi dalam bentuk soft copy maupun dalam sistem aplikasi dilindungi dengan menggunakan kata sandi (passwords)
- e. Persetujuan akses dapat berupa keputusan mengenai izin untuk melihat saja, atau izin dan otoritas untuk melihat serta dapat mengubah informasi terdokumentasi sesuai dengan kebutuhan pekerjaan
- f. Informasi terdokumentasi dalam bentuk data atas proses layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dilindungi dalam pusat data yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.

7.5.4. Informasi Terdokumentasi Berasal dari Eksternal

Informasi terdokumentasi yang berasal dari luar, ditentukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul sebagai kebutuhan untuk perencanaan dan pengoperasian sistem manajemen mutu, diidentifikasi sebagaimana mestinya, dan dikendalikan.



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

8.1. PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN LAYANAN JASA

Organisasi harus merencanakan, menerapkan, dan mengendalikan proses (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan bagi penyediaan produk dan jasa serta untuk menerapkan tindakan yang ditentukan dalam penanganan resiko dan peluang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan semua proses sebagaimana teridentifikasi pada klausul 4.4 yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan penyediaan layanan dan untuk mengimplementasikan tindakan preventif atas risiko yang ditentukan dalam klausul 6.1, dengan cara:

- a. Menentukan persyaratan terhadap produk dan layanan;
- b. Menetapkan kriteria pelaksanaan setiap proses kegiatan dan kriteria keberterimaan layanan melalui standar per jenis layanan;
- c. Menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian penyelenggaraan pelayanan;
- d. Menerapkan pengendalian atas proses-proses yang sesuai dengan kriteria;
- e. Menentukan, memelihara, menyimpan informasi terdokumentasi untuk membuktikan bahwa proses kegiatan telah dilakukan seperti yang direncanakan dan untuk membuktikan bahwa layanan yang diselenggarakan telah sesuai dengan kriteria keberterimaan.

Dalam perencanaan teknis kegiatan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu memastikan bahwa output dari perencanaan ini harus sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi. Bilamana terdapat perubahan yang direncanakan sebagai tindak lanjut atas regulasi baru atau kebijakan instansi atasan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu merujuk pada klausul 6.3 untuk meninjau konsekuensi dari adanya perubahan tersebut dan bila perlu ditelaah lebih jauh dengan merujuk pada klausul 6.1 dalam menentukan tindakan untuk mengurangi efek samping, sesuai dengan yang dibutuhkan. Apabila terdapat keterbatasan kapasitas internal, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

memastikan bahwa proses penyediaan produk atau jasa dari pihak ketiga (*outsourcing*) dikendalikan merujuk pada klausul 8.4.

8.2. PERSYARATAN PRODUK DAN JASA

8.2.1. Komunikasi Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan harus mencakup:

- Penyediaan informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa;
- Penanganan pertanyaan, kontrak atau permintaan, termasuk perubahan;
- Memperoleh umpan balik pelanggan terkait produk dan jasa, termasuk keluhan pelanggan;
- Penanganan atau pengendalian kepemilikan pelanggan
- Penetapan persyaratan spesifik untuk tindakan darurat, bila relevan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menetapkan dan menerapkan mekanisme yang efektif untuk komunikasi dengan pihak-pihak berkepentingan terkait:

- Informasi mengenai layanan perizinan berusaha, non berusaha dan penanaman modal yang tersedia;
- Memfasilitasi layanan pertanyaan dan permintaan penjelasan mengenai layanan perizinan dan penanaman modal;
- Informasi mengenai biaya layanan
- Umpan balik dari masyarakat dan pengguna layanan, termasuk keluhan terhadap layanan.
- Penanganan atau pengendalian kepemilikan pelanggan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul selalu menjaga hubungan yang baik dengan pengguna layanan dengan cara selalu mengkomunikasikan layanan dan menerima masukan dari pelanggan untuk peningkatan mutu jasa layanan perizinan berusaha dan non berusaha ataupun kegiatan pendukungnya, serta selalu memberikan penanganan untuk keluhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku.



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

8.2.2. Persyaratan Produk dan jasa

Ketika menentukan persyaratan produk dan jasa yang ditawarkan pada pelanggan, organisasi harus memastikan bahwa:

- a. Persyaratan produk dan jasa ditetapkan, termasuk:
 - 1) Persyaratan peraturan serta perundang-undangan apapun;
 - 2) Termasuk yang dianggap perlu oleh organisasi;
- b. Organisasi dapat memenuhi klaim produk dan jasa yang ditawarkan

Untuk memberikan pelayanan jasa, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul harus menetapkan:

- a) Persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dan pengguna jasa terhadap layanan jasa setiap item layanan perizinan berusaha dan non berusaha yang tersedia.
- b) Regulasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul yang berlaku dan menjadi acuan kepatuhan dalam penyelenggaraan layanan perizinan berusaha dan non berusaha.
- c) Persyaratan tambahan yang merupakan ketentuan lainnya dari Dinas.

8.2.3. Tinjauan Persyaratan Produk dan Jasa

Organisasi harus memastikan kemampuannya untuk dapat memenuhi persyaratan produk dan jasa yang ditawarkan pada pelanggan. Organisasi harus memastikan perbedaan antara kontrak atau persyaratan pesanan yang telah ditentukan sebelumnya diselesaikan.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi, jika sesuai:

- a. Pada hasil tinjauan;
- b. Persyaratan baru apapun untuk produk dan jasa.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul meninjau persyaratan yang berkaitan dengan layanan jasa. Tinjauan ini dilakukan sebelum memberikan layanan kepada pelanggan, dengan memastikan bahwa:



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

- a. Persyaratan permohonan layanan perizinan berusaha dan non berusaha dari pengguna jasa dapat dipenuhi atau direalisasikan;
- b. Persyaratan berdasarkan permintaan yang dinyatakan sebelumnya dapat diselesaikan;
- c. Adanya komunikasi dengan pengguna layanan terkait umpan balik
- d. Aadaanya penanganan, pengendalian, pemeliharaan dan penyimpanan barang milik pelanggan

Jika terjadi perbedaan antara persyaratan yang disetujui dengan realisasi, maka harus ada tindakan perbaikan yang diberikan kepada pengguna jasa sehingga permasalahan dapat diselesaikan.

8.2.4. Perubahan Persyaratan Produk dan Jasa

Organisasi harus memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan diubah dan personil yang terkait diberitahu akan perubahan persyaratan tersebut, bilamana persyaratan produk dan jasa diubah

Jika terjadi perubahan persyaratan pada layanan perizinan dan penanaman modal dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul, maka perubahan tersebut harus disosialisasikan kembali ke pengguna jasa. Sosialisasi terhadap perubahan tersebut untuk memastikan agar pengguna jasa memahami dan menyadari adanya perubahan persyaratan layanan jasa yang akan mereka ajukan.

8.3. DESAIN DAN PENGEMBANGAN

Organisasi harus menetapkan, menerapkan, dan memelihara proses desain dan pengembangan yang sesuai untuk memastikan penyediaan produk atau jasa berikutnya

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul harus menentukan, menerapkan dan memelihara output pengembangan proses yang tepat untuk memastikan peningkatan kinerja penyediaan layanan kepada para



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

pemangku kepentingan. Secara tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul Dalam proses yang aplikatif atas klausul ini adalah pengembangan layanan, dikarenakan desain layanan merupakan mandatory dari instansi atasan. Pengembangan layanan masih dimungkinkan dilaksanakan oleh Dinas, seperti misalnya pengembangan layanan dengan pemanfaatan sistem aplikasi. Secara proses pengembangan dapat diatur dalam system manajemen mutu ini dan tahapan dalam pengembangan layanan dapat merujuk pada :

8.3.1. Input Pengembangan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu mempertimbangkan:

- Persyaratan fungsional dan kinerja;
- Informasi yang diperoleh dari kegiatan pengembangan sebelumnya;
- Persyaratan hukum dan peraturan;
- Standar atau kode praktek bahwa organisasi telah berkomitmen untuk menerapkan;
- Potensi konsekuensi dari kegagalan karena sifat dari produk dan layanan tersebut.
- Input yang memadai untuk keperluan pengembangan, lengkap, dan jelas.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu menyimpan informasi terdokumentasi atas input pengembangan.

8.3.2. Pengendalian Proses Pengembangan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menerapkan kendali pada proses pengembangan untuk memastikan bahwa:

- Hasil yang ingin dicapai didefinisikan dengan jelas;
- Tinjauan dilaksanakan untuk mengevaluasi kemampuan hasil dari desain dan pengembangan memenuhi persyaratan;
- Aktivitas verifikasi dilaksanakan untuk memastikan bahwa output desain dan pengembangan memenuhi persyaratan inputnya;



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

- d. Kegiatan validasi dilaksanakan untuk memastikan hasil dari layanan memenuhi persyaratan untuk aplikasi yang ditentukan atau penggunaan yang dimaksudkan;
- e. Setiap tindakan yang diperlukan diambil atas masalah yang timbul selama tinjauan, atau kegiatan verifikasi dan validasi;
- f. Informasi terdokumentasi dari kegiatan ini disimpan.

8.3.3. Output Hasil Pengembangan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul memastikan bahwa output pengembangan:

- a. Memenuhi persyaratan input;
- b. Memadai untuk proses-proses selanjutnya untuk penyediaan produk dan layanan;
- c. Menyertakan atau memantau referensi dan persyaratan pengukuran, yang sesuai dengan kriteria penerimaan;
- d. Menyatakan karakteristik produk dan layanan yang penting bagi tujuan yang dimaksud, dan ketentuan yang aman dan tepat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menyimpan informasi terdokumentasi pada output desain dan pengembangan.

8.4. PENGADAAN PRODUK ATAU JASA YANG DISEDIAKAN PIHAK EKSTERNAL

Organisasi harus memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan secara eksternal sesuai dengan persyaratan.

Organisasi harus menetapkan dan menerapkan kriteria untuk mengevaluasi, memilih, memantau kinerja dan mengevaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuannya menyediakan proses atau produk dan jasa sesuai dengan persyaratan yang ditentukan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan oleh pihak eksternal sesuai dengan persyaratan.



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul berdasarkan regulasi tentang pengadaan barang dan jasa menerapkan kriteria untuk mengevaluasi, memilih dan memantau kinerja pihak eksternal dalam menyediakan produk dan jasa sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Dinas juga mengevaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuannya selama proses penyediaan produk dan jasa sesuai dengan parameter yang ditentukan.

Sebelum melaksanakan pengadaan, informasi tentang berbagai persyaratan dan spesifikasi yang diperlukan harus dibuat secara jelas untuk menghindari kesalahan/ketidaksihinggaan. Dokumen pengadaan harus dipastikan memuat penjelasan mengenai semua persyaratan barang, perlengkapan, peralatan dan atau jasa pendukung yang akan diadakan termasuk :

- a. Kejelasan mengenai jumlah barang yang akan dibeli.
- b. Persyaratan spesifikasi kualitas barang yang akan dibeli.
- c. Persyaratan waktu pengiriman.
- d. Persyaratan pengemasan.
- e. Persyaratan pembayaran.
- f. Persyaratan sertifikat bila diperlukan.
- g. Persyaratan kualifikasi personil yang terlibat dalam penyediaan jasa.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu melakukan verifikasi atas penerimaan barang maupun jasa yang diserahkan dari penyedia eksternal sebagai berikut:

- a. Panitia atau unit kerja yang terlibat pengadaan bertanggung jawab melakukan verifikasi terhadap penerimaan barang yang dikirim dari penyedia eksternal.
- b. Panitia atau unit kerja yang menerima layanan jasa dari pihak eksternal melakukan verifikasi kesesuaian layanan yang diberikan dengan persyaratan yang telah disepakati.
- c. Hasil verifikasi/ pemeriksaan didokumentasikan dan dilaporkan kepada Sekretaris dan Kepala Dinas
- d. Petugas penerima barang atau penerima layanan jasa memiliki kewenangan untuk memutuskan apakah barang atau jasa yang diterima memenuhi persyaratan atau tidak.



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Bilamana diperlukan, Dinas dapat melakukan verifikasi di lokasi penyedia eksternal sebelum barang dikirim.

8.5. PENYEDIAAN LAYANAN PERIZINAN

Organisasi harus menerapkan penyediaan produksi dan jasa dalam kondisi terkendali.

8.1.1. Pengendalian Layanan Dinas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul menerapkan penyediaan layanan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi perangkat daerah dalam kondisi terkendali. Terkendali sebagaimana dimaksud adalah:

- a. Tersedianya informasi terdokumentasi yang mendefinisikan karakteristik layanan dan hasil yang ingin dicapai dalam bentuk Standar Layanan.
- b. Ditetapkannya kegiatan pemantauan dan pengukuran yang sesuai dengan tahapan proses layanan.
- c. Dilaksanakannya kegiatan pemantauan dan pengukuran sesuai dengan tahapan proses penyediaan layanan untuk memastikan output yang dihasilkan telah memenuhi standar layanan.
- d. Memastikan sumber daya infrastruktur (peralatan, sarana dan prasarana pelayanan) serta sumber daya lingkungan kerja (kebersihan, kenyamanan area layanan serta iklim kerja yang kondusif) dilakukan pemeliharaan berkala agar siap digunakan sesuai fungsinya dalam proses pelayanan.
- e. Memastikan personil yang memberikan pelayanan serta melakukan rangkaian proses layanan kompeten sesuai bidangnya atau sesuai dengan ketentuan regulasi,
- f. Adanya proses validasi atau validasi ulang atas proses-proses penyediaan yang tidak dapat terpantau atau terverifikasi ketika proses tidak terjadi di lingkungan



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau sedang diproses oleh OPD lain yang kompeten dengan substansi bidang layanan.

- g. Penerapan tindakan untuk mencegah kesalahan manusia;
- h. Penerapan aktivitas rilis layanan, penyerahan output hasil layanan, dan aktivitas pasca penyerahan output hasil layanan dapat berupa pemberian umpan balik kepuasan melalui survey kepuasan, pelaporan kinerja layanan dan penerimaan penyampaian pengaduan keluhan.

8.1.2. Identifikasi dan Penelusuran

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu menggunakan cara-cara yang spesifik untuk mengidentifikasi ketertelusuran output bila diperlukan untuk memastikan kesesuaian layanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul harus mengidentifikasi status output sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran seluruh proses penyediaan layanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul mengendalikan kode identifikasi ketertelusuran output ketika penelusuran dipersyaratkan, dan harus menyimpan informasi terdokumentasi yang menjelaskan kode identifikasi.

Bentuk konkrit atas klausul ini dapat berupa nomor urut layanan, nomor induk kependudukan (NIK), nomor tanda daftar Perusahaan (TDP), nomor dokumen perijinan dan sebagainya.

8.1.3. Barang Milik Pelanggan atau Penyedia Eksternal

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul harus berhati-hati dengan barang milik pelanggan, para pemangku kepentingan atau penyedia eksternal ketika berada di dalam proses oleh Dinas atau digunakan oleh Dinas.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul harus mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau milik penyedia eksternal. Ketika barang milik pelanggan atau eksternal penyedia hilang, rusak, atau ditemukan tidak sesuai untuk digunakan, Dinas harus



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

melaporkan hal ini kepada pelanggan, para pemangku kepentingan atau penyedia eksternal dan menyimpan dokumentasi kejadian sesuai dengan apa yang telah terjadi.

8.1.4. Perlindungan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul harus melindungi output selama proses penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan. Perlindungan dapat mencakup identifikasi, penanganan, pengendalian pencemaran, pengemasan, penyimpanan, pemindahan atau transportasi, termasuk perlindungan data yang diupload pengguna layanan untuk proses perijinan dan penanaman modal.

8.1.5. Kegiatan pasca pengiriman

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul harus memenuhi persyaratan untuk kegiatan pasca serah terima layanan. Dalam menentukan kegiatan pasca serah terima layanan, Dinas harus mempertimbangkan:

- a. Persyaratan hukum dan peraturan;
- b. Potensial konsekuensi yang tidak diinginkan terkait dengan layanan;
- c. Sifat, penggunaan dan jangka waktu atas layanan yang diserahkan;
- d. Persyaratan pelanggan;
- e. Umpan balik pelanggan.

8.1.6. Kendali atas perubahan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan layanan sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian yang berkesinambungan terhadap persyaratan. Dinas harus menyimpan dokumentasi yang membuktikan hasil dari tinjauan atas perubahan, personil yang memberikan otorisasi terhadap perubahan, dan setiap tindakan yang diperlukan sebagai konsekuensi hasil tinjauan. Setiap kendali atas perubahan diperlukan validasi yang cukup oleh pihak atau personil yang memiliki kewenangan.



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

8.5. PELEPASAN

Organisasi harus menerapkan pengaturan terencana pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk dan jasa telah dipenuhi.

Pelepasan produk dan jasa pada pelanggan harus tidak dapat diteruskan sampai pengaturan terencana telah lengkap dengan memuaskan, kecuali disetujui oleh otoritas yang relevan dan atau oleh pelanggan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu menerapkan pengaturan untuk memastikan bahwa layanan yang diselenggarakan telah memenuhi persyaratan. Tahapan layanan harus tidak dilanjutkan sampai dengan satu tahapan telah diselesaikan dengan memuaskan sesuai persyaratan, kecuali telah divalidasi oleh pihak berwenang yang relevan. Dinas harus menyimpan informasi terdokumentasi atas layanan yang diselenggarakan sesuai bukti kesesuaian dengan parameter keberterimaan dan adanya ketertelusuran terhadap personil yang memberikan otorisasi untuk dilanjutkan ke tahapan selanjutnya.

8.6. PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN LAYANAN

Organisasi harus memastikan keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan dan penyerahan yang tidak dimaksudkan.

Organisasi harus mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat ketidaksesuaian dan pengaruh terhadap kesesuaian produk dan jasa. Harus berlaku juga untuk ketidaksesuaian produk dan jasa yang terdeteksi setelah penyerahan produk, selama atau sesudah penyediaan jasa.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu memastikan output yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan dan penyerahan yang tidak diinginkan. Dinas diminta mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat ketidaksesuaian dan pengaruh terhadap kesesuaian penyelenggaraan layanan. Pengendalian ini berlaku



OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-08
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

juga untuk ketidaksesuaian layanan yang terdeteksi selama dalam proses maupun setelah serah terima layanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul diharuskan merespon ketidaksesuaian layanan dengan satu atau lebih dari cara berikut:

- a. Melakukan Tindakan Koreksi atau perbaikan
- b. Melakukan pemisahan, penahanan, pengembalian atau penangguhan penyediaan layanan;
- c. Menginformasikan kepada pelanggan atau pemangku kepentingan;
- d. Membuat otorisasi untuk penerimaan dengan izin personil yang memiliki otoritas.
- e. Kesesuaian dengan persyaratan harus diverifikasi ketika output yang tidak sesuai telah dilakukan perbaikan.



EVALUASI KINERJA

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-09
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

9.1. PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN EVALUASI

Organisasi harus menentukan:

- Apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur;
- Metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, yang diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil;
- Kapan pemantauan dan pengukuran harus dilakukan;
- Kapan hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi;

Organisasi harus mengevaluasi dan menganalisis data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran.

9.1.1. Umum

Sekretaris Dinas selaku Wakil Manajemen bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan pemantauan dan pengukuran proses penerapan Sistem Manajemen Mutu dapat dilakukan dengan baik dan terkendali. Sekretaris Dinas dalam pelaksanaan pemantauannya dapat berkoordinasi dengan semua Tim Kerja dan Subag Umum dan Kepegawaian di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

9.1.2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran persepsi kepuasan pelanggan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul sebagai salah satu ukuran kinerja sistem manajemen mutu, Dinas melakukan pemantauan informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan, guna memastikan sejauh mana organisasi telah memenuhi persyaratan pihak-pihak yang berkepentingan.

Metode untuk memperoleh dan mengolah informasi tentang kepuasan pelanggan, mengacu pada Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Dinas telah menetapkan metode melalui survey kepuasan masyarakat dengan menggunakan perangkat kuesioner digital guna mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan penanaman modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.



EVALUASI KINERJA

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-09
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Hasil survey ini untuk dapat memahami dan memperhitungkan kebutuhan pelanggan, sehingga Dinas dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan lebih baik dibandingkan dengan waktu sebelumnya.

9.1.3. Evaluasi dan Analisa

Sekretaris Dinas bersama Subag Umum dan Kepegawaian dan Tim ISO bertanggung jawab untuk mengidentifikasi kebutuhan penggunaan teknik statistik. Pengumpulan dan analisa data dilakukan untuk meninjau efektifitas penerapan sistem manajemen mutu dan sebagai salah satu alat untuk peningkatan terus menerus dari sistem manajemen mutu.

Analisis data diharapkan dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan :

1. Kepuasan masyarakat
2. Kesesuaian pada persyaratan peraturan dan perundang-undangan, sesuai harapan masyarakat atau persyaratan system manajemen mutu.
3. Karakteristik dan kecendrungan proses layanan termasuk peluang untuk melakukan tindakan pencegahan
4. Hasil evaluasi vendor atau pihak ketiga.

9.2. AUDIT INTERNAL

Organisasi harus melaksanakan audit internal pada waktu terencana untuk menyediakan informasi apakah sistem manajemen mutu:

- a. Sesuai dengan:
 - 1) Persyaratan organisasi untuk sistem manajemen mutu;
 - 2) Persyaratan Standar ini;
- b. Diterapkan dan dipelihara secara efektif

Audit Internal dilakukan untuk memverifikasi kegiatan yang mempengaruhi mutu dan untuk menentukan keefektifan penerapan sistem manajemen mutu. Audit Internal dilaksanakan minimal 1 (satu) tahun sekali dan dilaksanakan oleh auditor yang dilatih serta independen (auditor tidak boleh mengaudit unit tanggung jawab kerjanya sendiri). Audit tambahan diluar jadwal yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan jika terdapat indikasi penyimpangan dari suatu proses atau prosedur



EVALUASI KINERJA

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-09
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

atau ada tujuan tertentu dari Kepala Dinas. Program Audit harus direncanakan dengan memperhatikan status dan pentingnya proses-proses dan area yang diaudit, termasuk hasil audit sebelumnya.

Tanggung jawab perencanaan dan pengelolaan oleh Sekretaris Dinas dibantu Tim Audit Internal dan tanggung jawab pelaksanaan oleh Lead Audit.

Ketidaksesuaian yang ditemukan auditor selama audit internal harus ditindaklanjuti oleh auditee dengan batas waktu sesuai dengan tanggal penyelesaian yang telah disepakati, untuk menghilangkan ketidaksesuaian berikut penyebabnya. Tindak lanjut audit meliputi verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasil verifikasinya. Hasil audit internal dijadikan sebagai salah satu agenda dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

9.3. RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

Manajemen puncak harus meninjau sistem manajemen mutu organisasi, pada waktu terencana, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, keefektifannya, dan diselaraskan dengan arah strategi organisasi

9.3.1. Umum

Sebelum Rapat Tinjauan Manajemen diadakan, Sekretaris Dinas melalui Tim ISO sudah menginformasikan kepada peserta rapat melalui undangan tentang waktu (hari, tanggal, dan jam), tempat, dan acara / agenda rapat. Pihak yang bertanda tangan dalam undangan Rapat Tinjauan Manajemen adalah Kepala Dinas.

9.3.2. Input Rapat Tinjauan Manajemen

Agenda Rapat Tinjauan Manajemen dapat berupa tinjauan dan evaluasi atas:

- a. Hasil tindaklanjut Rapat Tinjauan Manajemen sebelumnya,
- b. Perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada sistem manajemen mutu
- c. Tingkat kepuasan masyarakat
- d. Keefektifan tindakan yang diprogramkan pada risiko dan peluang
- e. Hasil pengukuran sasaran mutu
- f. Hasil audit internal



EVALUASI KINERJA

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPSTP-MM-09
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

- g. Ketidaksesuaian, tindakan koreksi dan korektif
- h. Kinerja penyedia eksternal (Evaluasi vendor atau mitra kerja)
- i. Kecukupan sumber daya
- j. Peluang peningkatan

Materi rapat tinjauan manajemen dipersiapkan oleh Tim ISO di bawah koordinasi Sekretaris Dinas

9.3.3. Output Rapat Tinjauan Manajemen

Hasil rapat tinjauan manajemen berupa rumusan / rencana :

- a. Peluang peningkatan,
- b. Perbaikan hasil layanan jasa terkait persyaratan pihak-pihak yang berkepentingan dan
- c. Sumber daya yang diperlukan.

Sekretaris Dinas bertanggungjawab bahwa semua hasil/keputusan rapat tinjauan manajemen direkam dalam Notulen Rapat dan dilaksanakan atau ditindaklanjuti dengan semestinya. Bila perlu dilakukan audit untuk memeriksa pelaksanaan hasil/keputusan rapat tinjauan manajemen tersebut Rekaman sebagai bukti/hasil kegiatan rapat tinjauan manajemen berupa daftar hadir dan Notulen Rapat Tinjauan Manajemen.



PENINGKATAN BERKELANJUTAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-10
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

Organisasi harus menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan seperlunya untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu melalui penerapan kebijakan mutu, sasaran mutu, penerapan perangkat dokumen standar operasional prosedur mutu, pengendalian rekaman proses, penanganan risiko dan peluang, hasil audit, analisis data, tindakan koreksi dan korektif, dan tinjauan manajemen.

10.1. KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKTIF

Bila ketidaksesuaian terjadi, termasuk yang timbul dari keluhan, organisasi harus:

- a. Bereaksi terhadap ketidaksesuaian dan, jika berlaku:
- b. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi ditempat lain, dengan:
- c. Menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d. Meninjau keefektifan tindakan koreksi yang diambil;
- e. Memutakhirkan risiko dan peluang yang ditetapkan saat perencanaan, bila perlu;
- f. Melakukan perubahan pada sistem manajemen mutu, bila perlu;

10.1.1. Tindakan Koreksi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah menetapkan prosedur tindakan koreksi yang mengatur bagaimana cara meninjau dan menentukan penyebab ketidaksesuaian termasuk keluhan pelanggan, evaluasi terhadap kebutuhan tindakan, penentuan dan pelaksanaan tindakan, pencatatan hasil tindakan dan peninjauan tindakan yang dilakukan. Tindakan koreksi didapatkan dari hasil ketidaksesuaian saat pemantauan dan pengukuran proses, hasil layanan, dan persepsi kepuasan pelanggan, hasil temuan ketidaksesuaian saat internal serta eksternal audit, dan hasil rekomendasi tinjauan manajemen.



PENINGKATAN BERKELANJUTAN

MANUAL MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-MM-10
No. Revisi	: 02
Tgl Berlaku	:

10.1.2. Tindakan Korektif

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah menetapkan tindakan untuk menghilangkan penyebab potensial ketidaksesuaian dalam rangka mencegah terjadinya ketidaksesuaian tersebut, dengan selalu memperhitungkan akibat potensialnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah menetapkan prosedur tindakan korektif yang mengatur bagaimana cara menentukan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya, evaluasi terhadap kebutuhan tindakan untuk mencegah timbulnya ketidaksesuaian, penentuan rekaman hasil tindakan dan peninjauan tindakan korektif.

Tindakan korektifi dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan dampaknya, sehingga dapat dicegah agar tidak terulang kembali kejadian yang sama. Hasil tindakan perbaikan tidak menutup kemungkinan untuk mengubah atau memperbaiki prosedur atau dokumen mutu yang ada.

10.2. PENINGKATAN BERKELANJUTAN

Organisasi harus meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan.

Organisasi harus mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran tinjauan manajemen, untuk menentukan jika ada keperluan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah menetapkan proses peningkatan secara berkesinambungan, meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu melalui evaluasi terhadap :

- Kebijakan mutu
- Pencapaian dan peningkatan kebijakan dan sasaran mutu
- Hasil audit
- Hasil analisis data yang menunjukkan trend peningkatan perbaikan
- Tindakan koreksi dan pencegahan yang telah dilaksanakan dan diterapkan.



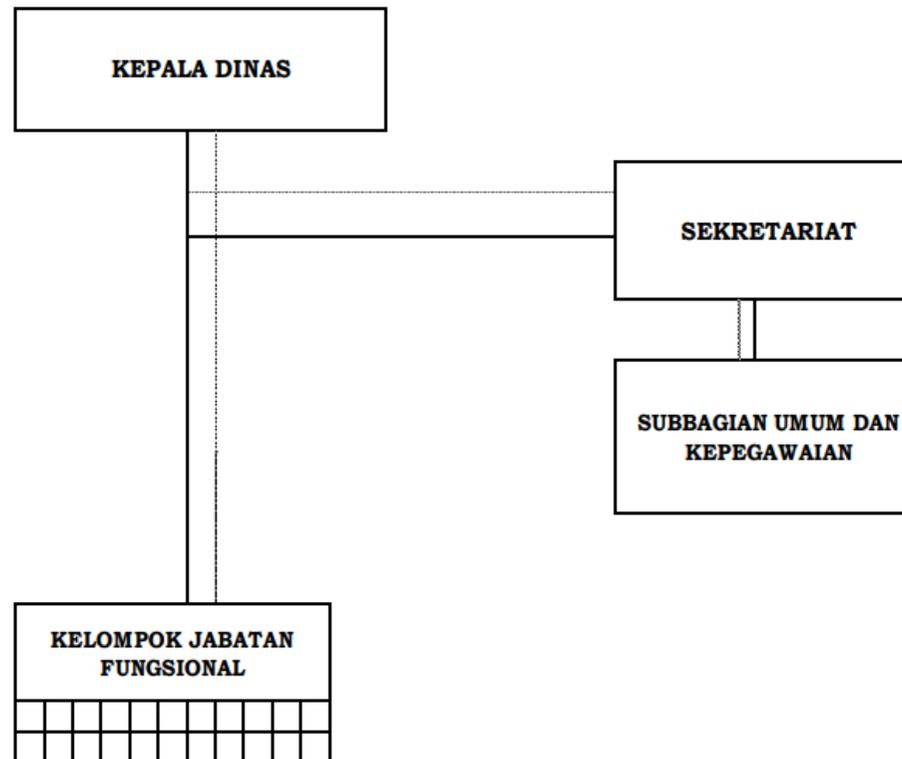
STRUKTUR ORGANISASI

No. Dokumen : DPMPTSP-STR

No. Revisi : 02

Tgl Berlaku :

STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL





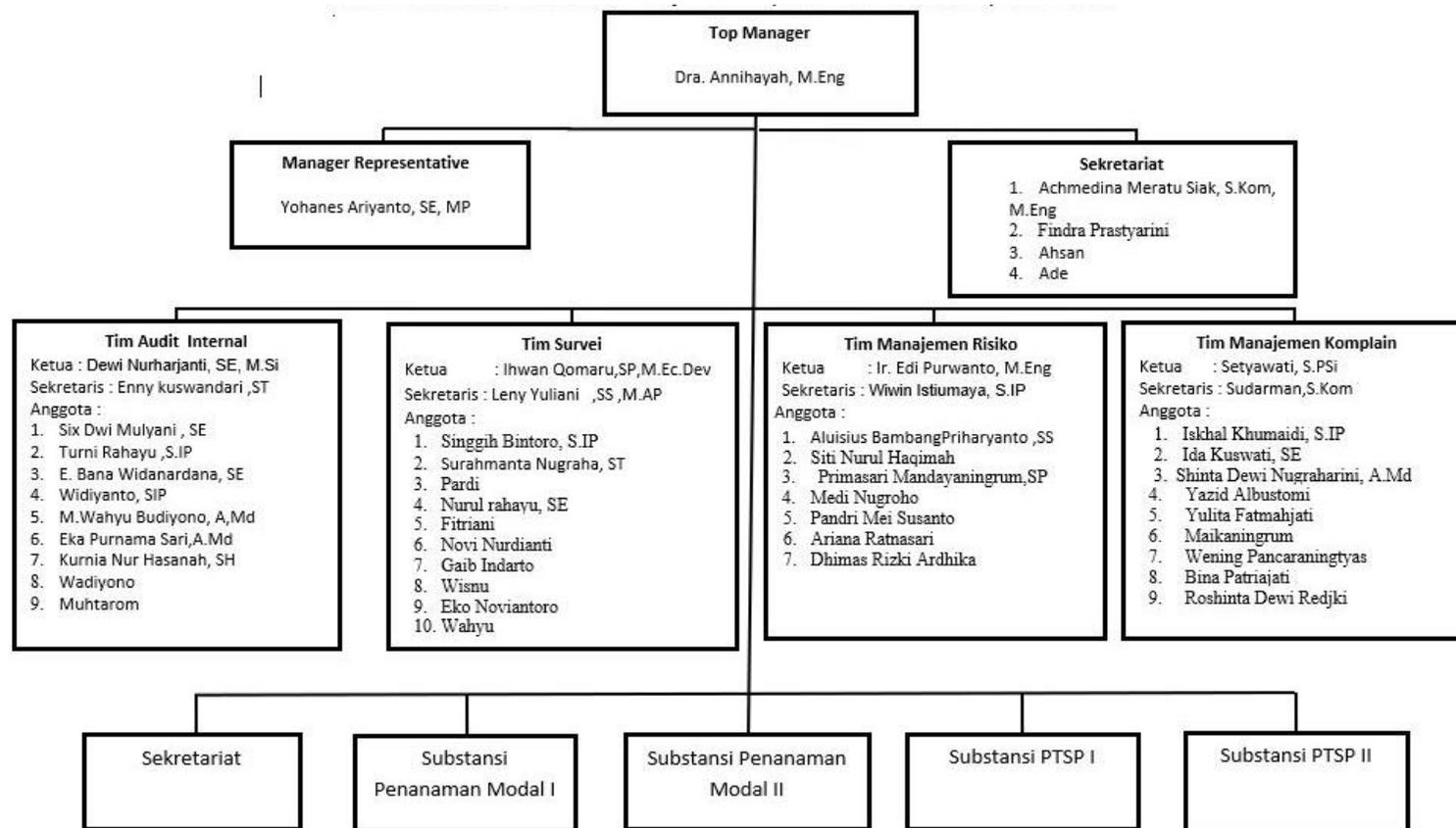
STRUKTUR ORGANISASI

No. Dokumen : DPMPTSP-STR

No. Revisi : 02

Tgl Berlaku :

STRUKTUR ORGANISASI TIM ISO DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL





VISI, MISI KEBIJAKAN MUTU

KEBIJAKAN MUTU

No. Dokumen	: DPMPTSP-KM
No. Revisi	: 00
Tgl Berlaku	:

VISI

“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Bantul yang sehat, cerdas, dan sejahtera, berdasarkan nilai-nilai keagamaan, kemanusiaan, dan kebangsaan dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI)”

MISI

1. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yg baik, efektif, efisien dan bebas dari KKN melalui percepatan reformasi birokrasi.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, cerdas, terampil dan berkepribadian luhur.
3. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat difokuskan pada percepatan pengembangan perekonomian rakyat dan pengentasan kemiskinan.
4. Meningkatkan kapasitas dan kualitas sarana-prasarana umum, pemanfaatan Sumber Daya Alam dengan memperhatikan kelestarian lingkungan hidup dan pengelolaan risiko bencana.
5. Meningkatkan tata kehidupan masyarakat Bantul yang agamis, nasionalis, aman, progresif dan harmonis serta berbudaya istimewa

KEBIJAKAN MUTU

Segenap Pimpinan dan Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul berkomitmen untuk :

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yg baik, efektif, efisien dan bebas dari KKN melalui penyediaan layanan perizinan berusaha dan non berusaha yang mudah, cepat, ramah, transparan dan akuntabel.
2. Berkontribusi dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang berfokus pada percepatan pengembangan perekonomian rakyat dan pengentasan kemiskinan, melalui layanan perizinan penanaman modal.
3. Menyediakan informasi public yang akurat, benar, tidak menyesatkan dan berdasar pada regulasi yang relevan
4. Mewujudkan kepuasan bagi pengguna layanan
5. Mewujudkan kepatuhan terhadap peraturan perundangan serta pemenuhan persyaratan yang relevan
6. Senantiasa melakukan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan

Bantul, 14 Mei 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu


Dra. Annihayah, M.Eng.

NIP. 196902041993032004