

LAMPIRAN II	:	SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL
Nomor	:	028 TAHUN 2024
Tanggal	:	14 MEI 2024

Nomor SOP	DPMPTSP-SOP-G-05		DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL TIM KERJA
Tanggal Pembuatan	14 Mei 2024		
Tanggal Revisi	14 Mei 2024		
Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul		
Nama SOP :SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN			

<p>Dasar Hukum :</p> <ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; Peraturan Kepala BKPM RI Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul; Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Panduan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Bantul; Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul; Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul; Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha; ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu

Keterkaitan :

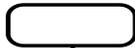
<p>Peringatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kesalahan dalam menyusun kuesioner dapat menyebabkan jawaban-jawaban yang diperoleh menjadi tidak relevan Kesalahan dalam menganalisis hasil survei dapat menyebabkan kesalahan dalam menindaklanjuti hasil analisis.
--

<p>Kualifikasi Pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> Memahami peraturan dasar hukum pelayanan perizinan (SMA/D-3/S1). Memahami jenis-jenis perizinan (SMA/D-3/S-1). Memahami prosedur pelayanan perizinan (SMA/D-3/S-1). Memahami standar teknis pelayanan (SMA/D-3/ S-1). Menetapkan kebijakan teknis dan administratif (S-1/S-2).
--

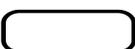
<p>Peralatan/Perlengkapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Komputer dan perangkatnya ATK Sistem Pelayanan Perizinan secara Online
--

<p>Pencatatan dan Pendataan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kuisisioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKM & 5 Dimensi) Data isian kuisisioner kepuasan pengguna layanan Laporan Analisis Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan

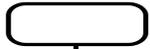
A. Penghimpunan Data Survei via Survei via skm.bantulkab.go.id

No.	Kegiatan	Pelaksana JF/Tim Kerja	Mutu Baku			Keterangan
			Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tim menyusun kuesioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan		Pergub DIY No. 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan SKM	1 hari kerja	Kuisisioner	
2	Petugas melakukan input kuesioner pada Sistem skm.bantulkab.go.id		1) Kuesioner 2) Sistem Pelayanan Perizinan secara Online	30 menit	Kuesioner pada Sistem Pelayanan Perizinan secara Online	
3	Ketua Tim Kerja memantau survey melalui sistem (survey dilakukan sebelum pelanggan mendownload izin)		Sistem Pelayanan Perizinan secara Online	10 menit	Isian kuesioner secara online	Survei dilakukan setiap hari selama 6 bulan
4	Ketua Tim Kerja menarik data hasil pengisian kuesioner dari system skm.bantulkab.go.id		1) Kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan 2) Sistem Pelayanan Perizinan secara Online	20 menit	Hasil penghimpunan pengolahan data kuesioner by sistem	

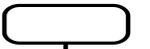
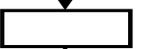
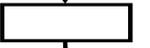
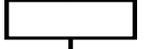
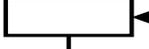
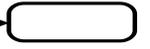
B. Penghimpunan Data dari Kuisisioner Harian

No.	Kegiatan	Pelaksana JF/Tim Kerja	Mutu Baku			Keterangan
			Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tim memasang kotak survey dan mempersiapkan kartu survey di Front Office		1) Kotak survei 2) Kartu loket	5 menit	1) Kotak survey terpasang di tempat yang mudah dijangkau 2) Kartu survey tersedia	
2	Petugas memberikan kartu survey untuk diisi kepada pelanggan setelah memperoleh pelayanan dari petugas loket		Kartu loket	1 menit	Tersampainya a kartu survey kepada pelanggan	
3	Mengarahkan untuk memasukkan ke dalam kotak survei yang telah disediakan		Kotak survei	1 menit	Kartu survey yang telah diisi pelanggan	
4	Ketua Tim Kerja menghitung hasil survey dari tiap loket		Kartu loket yang telah diisi	60 menit	Perhitungan hasil survei harian tiap loket	setiap minggu selama survei berlangsung
5	Ketua Tim Kerja mengentry dan merekap data hasil survei		Perhitungan hasil survei harian tiap loket	60 menit	Rekapitulasi hasil perhitungan	Setiap bulan selama survei berlangsung

C. Penghimpunan Data dari Kuisiener 5 Dimensi

No.	Kegiatan	Pelaksana Sub Koord. Pengaduan	Mutu Baku			Keterangan
			Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tim menyusun kuisiener 5 dimensi yang terdiri dari unsur : tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy			2 hari kerja	Kuisiener	
2	Petugas menentukan jadwal pelaksanaan survei		Ketentuan waktu pelaporan hasil survei	90 menit	Jadwal pelaksanaan Survei	
3	Tim melaksanakan survey lapangan pada lokasi yang telah ditetapkan		1) Kuisiener 2) Surat tugas surveyor 3) Kendaraan operasional 4) Jadwal survei	120 menit	Kuisiener yang telah diisi pelanggan	Survei dilakukan selama 6 bulan sesuai jadwal dengan asumsi 1 kunjungan 120 menit
4	Tim membuat rekapitulasi data kuisiener		Kuisiener yang telah diisi pelang gan	60 menit	Rekapitulasi data kuisiener	

D. Analisis dan Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Koord. PTSP II	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tim mengumpulkan hasil rekapitulasi dari 3 macam survey			Mengkompilasi data rekapitulasi hasil survey yang memungkinkan	60 menit	Kompilasi hasil rekapitulasi data dari 3 macam survey	
2	Tim melakukan pengolahan dan penyajian data sesuai dengan kepentingan pelaporan yang diminta baik dari internal maupun eksternal (Biro Organisasi - SKM)			Hasil pengolahan data kuisiener by sistem maupun manual	1 hari kerja	Hasil pengolahan data kuisiener final	
3	Tim melakukan analisa data berdasarkan metode yang diminta sesuai dengan kepentingan pelaporan			Hasil pengolahan data kuisiener final	1 hari kerja	Hasil analisis kuantitatif dan deskriptif	
4	Tim menyusun laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan (SKM & 5 Dimensi) sesuai ketentuan kewajiban pelaporan masing-masing.			Hasil analisis kuantitatif dan deskriptif	3 hari kerja	Draft Laporan hasil analisis kepuasan pengguna layanan	
5	Ketua Tim Kerja mengoreksi dan paraf pada laporan kepuasan pengguna layanan			Draft Laporan hasil analisis kepuasan pengguna layanan	1 hari kerja	Draft Laporan hasil analisis kepuasan pengguna layanan	
6	Kadin memberi tanda tangan persetujuan untuk setiap laporan kepuasan pengguna layanan sebelum didistribusikan			Draft Laporan hasil analisis kepuasan pengguna layanan	1 hari kerja	Laporan hasil analisis kepuasan pengguna layanan	
7	Menyampaikan Laporan hasil survey kepuasan pengguna layanan kepada OPD terkait (mandatory) dan mempresentasikan dalam RTM			Laporan hasil analisis kepuasan pengguna layanan	Sesuai waktu yang dtetapkan	1) Tanda terima penyerahan laporan 2) Bahan ppt untuk presentasi dalam RTM	

Ditetapkan di Bantul
Pada tanggal, 14 Mei 2024

KEPALA DINAS



(Dra. ANNIHAYAH, M.Eng.)
NIP. 196902041993032004