


|             |   |  |
|-------------|---|--|
| LAMPIRAN II | : | SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL |
| Nomor       | : | 023a TAHUN 2025  |
| Tanggal     | : | 14 April 2025  |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| Nomor SOP   | DPMPTSP-SOP-G-05   |  | <p><b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU<br/>KABUPATEN BANTUL</b></p> <p><b>TIM KERJA</b></p> |
| Tanggal Pembuatan                                 | 14 April 2025  |   |   |
| Tanggal Revisi                                    | 14 April 2025  |   |   |
| Versi   | 1.0  |   |   |
| Klasifikasi Dokumen                               | Internal   |   |   |
| Disahkan oleh                                     | Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul |   |   |
| <b>Nama SOP :SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN</b> |  |   |   |

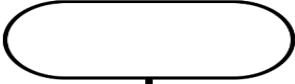
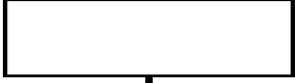

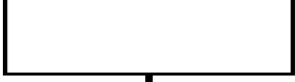

|  |
|--|
| <p>Dasar Hukum :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>Peraturan Kepala BKPM RI Nomor 5 Tahun 2021 tentang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

|  |
|--|
| <p>Kualifikasi Pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami peraturan dasar hukum pelayanan perizinan ( SMA/D-3/S1).</li> <li>Memahami jenis-jenis perizinan (SMA/D-3/S-1).</li> <li>Memahami prosedur pelayanan perizinan (SMA/D-3/S-1).</li> <li>Memahami standar teknis pelayanan (SMA/D-3/ S-1).</li> <li>Menetapkan kebijakan teknis dan administratif (S-1/S-2).</li> </ol> |
| <p>Peralatan/Perlengkapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Komputer dan perangkatnya</li> <li>ATK</li> <li>Sistem Pelayanan Perizinan secara Online</li> </ol>   |
| <p>Pencatatan dan Pendataan :</p>  |


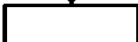
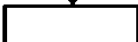

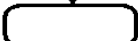
1. Kesalahan dalam menyusun kuesioner dapat menyebabkan jawaban- jawaban yang diperoleh menjadi tidak relevan
2. Kesalahan dalam menganalisis hasil survei dapat menyebabkan kesalahan dalam menindaklanjuti hasil analisis.

1. Kuisiioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKM & 5 Dimensi)
2. Data isian kuisiioner kepuasan pengguna layanan
3. Laporan Analisis Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan


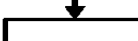

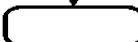
#### A. Penghimpunan Data Survei via skm.bantulkab.go.id

| No | Kegiatan   | Pelaksana  | Mutu Baku   |              |   | Keterangan                                  |
|----|--|--|---|--------------|---|---|
|    |  | JF/Tim Kerja   | 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 | Kuesioner   |   |
| 2  | Petugas melakukan input kuesioner pada Sistem skm.bantulkab.go.id                                    |    | 1) Kuesioner<br>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                           | Survey 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<br>2) Sistem Pelayanan Perizinan secara Online | 20 menit     | Hasil penghimpunan pengolahan data kuesioner by sistem  |   |
| 5  | Menyusun Laporan Survey kepuasan masyarakat per semester & tahunan                                   |  | Laporan Survey kepuasan masyarakat  | 1 hari kerja | Laporan   |   |

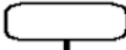
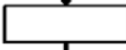
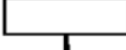

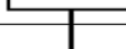
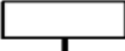


### B. Penghimpunan Data dari Kuisisioner Harian

| No. | Kegiatan   | Pelaksana  | Mutu Baku                                  |          |  | Keterangan                              |
|-----|--|--|--|----------|--|---|
|     |  | JF/Tim Kerja   | Kelengkapan                                | Waktu    | Output   |   |
| 1   | Tim memasang kotak survey dan mempersiapkan kartu survey di Front Office                                     |  | 1) Kotak survei<br>2) Kartu loket          | 5 menit  | 1) Kotak survey terpasang di tempat yang mudah dijangkau<br>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 Kuisisioner 5 Dimensi

| No. | Kegiatan   | Pelaksana  | Mutu Baku   |              |                                      | Keterangan  |
|-----|--|--|---|--------------|--------------------------------------|---|
|     |  | Sub Koord. Pengaduan   | Kelengkapan   | Waktu        | Output                               |   |
| 1   | Tim menyusun kuesioner 5 dimensi yang terdiri dari unsur : tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy |  |   | 2 hari kerja | Kuesioner                            |   |
| 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) Kuesioner<br>2) Surat tugas surveyor<br>3) Kendaraan operasional<br>4) Jadwal survei | 120 menit    | Kuesioner yang telah diisi pelanggan | Survei dilakukan selama 6 bulan sesuai jadwal dengan asumsi 1 kunjungan 120 menit |
| 4   | Tim membuat rekapitulasi data kuesioner  |  | Kuesioner yang telah diisi pelanggan  | 60 menit     | Rekapitulasi data kuesioner          |   |

### 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 kuesioner by sistem maupun manual        | 1 hari kerja                 | Hasil pengolahan data kuesioner final   |  |
| 3   | Tim melakukan analisa data berdasarkan metode yang diminta sesuai dengan kepentingan pelaporan   |  |  | Hasil pengolahan data kuesioner 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                        | Pembuatan laporan dilakukan semesteran dan tahunan |
| 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 ditetapkan | 1) Tanda terima penyerahan laporan<br>2) Bahan ppt untuk presentasi dalam RTM |  |

Riwayat Revisi

| No. Versi | Tanggal Revisi | Direvisi Oleh | Deskripsi Revisi | Disetujui Oleh   |
|-----------|----------------|---------------|------------------|------------------|
| 1.0       | 14 April 2025  | Tim SMI       | Terbit Awal      | Manajemen Puncak |
|           |                |               |                  |                  |
|           |                |               |                  |                  |
|           |                |               |                  |                  |
|           |                |               |                  |                  |

Ditetapkan di Bantul  
Pada tanggal, 14 April 2025

KEPALA DINAS



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