

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
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
Nama SOP :SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN	



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANTUL

TIM KERJA

Dasar Hukum :
<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 Non Berusaha; ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu

Keterkaitan :
Peringatan :

Kualifikasi Pelaksana :
<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).

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

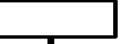
Pencatatan dan Pendataan :

<p>1. Kesalahan dalam menyusun kuesioner dapat menyebabkan jawaban-jawaban yang diperoleh menjadi tidak relevan</p> <p>2. Kesalahan dalam menganalisis hasil survei dapat menyebabkan kesalahan dalam menindaklanjuti hasil analisis.</p>	<p>1. Kuisioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKM & 5 Dimensi)</p> <p>2. Data isian kuisioner kepuasan pengguna layanan</p> <p>3. Laporan Analisis Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan</p>
---	---

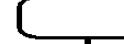
A. Penghimpunan Data Survei via skm.bantulkab.go.id

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 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 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 Kuisioner Harian

No.	Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku			Keterangan
		JF/Tim Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tim memasang kotak survei dan mempersiapkan kartu survei di Front Office		1) Kotak survei 2) Kartu loket	5 menit	1) Kotak survei terpasang di tempat yang mudah dijangkau 2) Kartu survei tersedia	
2	Petugas memberikan kartu survei untuk diisi kepada pelanggan setelah memperoleh pelayanan dari petugas loket		Kartu loket	1 menit	Tersampaikannya kartu survei kepada pelanggan	
3	Mengarahkan untuk memasukkan ke dalam kotak survei yang telah disediakan		Kotak survei	1 menit	Kartu survei yang telah diisi pelanggan	
4	Ketua Tim Kerja menghitung hasil survei 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 Kuisioner 5 Dimensi

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

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 survei yang memungkinkan	60 menit	Kompilasi hasil rekapitulasi data dari 3 macam survei	
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 survei 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 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



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