



PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI JAWA BARAT

Nomor SOP	62 / 1680 / DATIN / 2023
Tanggal Pembuatan	27 Juni 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Disahkan	
Nama SOP	Survei Kepuasan Masyarakat

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA:
<ul style="list-style-type: none">- Peraturan Presiden Nomor 97 thn 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah- Permenpan-RB No. 36 Tahun 2012 Tentang juknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan- Permenpan-RB No. 1 Tahun 2015 Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik- Permenpan-RB No. 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik- Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (menggantikan Permenpan No. 16 tahun 2014)- Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat	<ul style="list-style-type: none">- Mengetahui tugas dan fungsi penyusun Survei Kepuasan Masyarakat- Memiliki pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan Evaluasi Penyelenggaraan Perizinan- Menguasai ketentuan Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku- Mampu menganalisa dengan baik- Mengetahui Statistik Dasar- Memiliki pengetahuan dan kemampuan mengoperasikan komputer
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
-	<ul style="list-style-type: none">- Surat Perintah Tim SKM- Komputer, ATK, Telepon- Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila survei Kepuasan Masyarakat ini tidak dilaksanakan maka akan bertentangan dengan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 tahun 2017 dimana salah satu kewajiban Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk dapat mengetahui kinerja pelayanan unit tersebut.	Disimpan sebagai data fisik dan elektronik

Flowchart Survei Kepuasan Masyarakat

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Kepala Dinas	Kepala Bidang Data dan Informasi	Tim SKM	Bidang lain /Pihak luar	Persyaratan/Perlengkapan	Durasi	Output	
1	Memerintahkan dan memberi arahan kepada Kepala Bidang Data dan Informasi untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat					Surat Perintah Tim, ATK, UU, PP, Peraturan K/L, Perda, Pergub terkait	15 menit	Disposisi penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	
2	Memberikan arahan kepada pelaksana terkait pengumpulan bahan, referensi Survei Kepuasan Masyarakat serta rapat persiapan					Disposisi penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	30 menit	Disposisi arahan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	
3	- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menyebarkan kuesioner online kepada pelanggan sebelum pelanggan mencetak izin - Mengkaji hasil Survei Kepuasan Masyarakat					Disposisi arahan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Data kuesioner pemohon izin, Data Pendukung, Kompter, ATK	2 bulan	Draf laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat	Tim SKM terdapat dari beberapa bidang didalamnya
4	Memeriksa & mempelajari hasil kajian					Draf laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat	2 hari	Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat	
5	Memeriksa laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan menginstruksikan pencetakan laporan		Tidak Ya			Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat	1 hari	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat siap cetak	
6	Melakukan pencetakan laporan Survei Kepuasan Masyarakat					Laporan Survei Kepuasan Masyarakat siap cetak	5 hari	Cetakan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	
7	Pendistribusian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ke pihak yang berkepentingan					Cetakan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	1 hari	Cetakan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terdistribusi	Bidang lain ialah bidang selain Datin di Dinas PMPTSP, sedangkan pihak luar ialah Perangkat Daerah diluar Dinas PMPTSP