

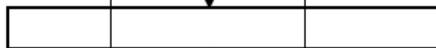
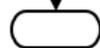


PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI JAWA BARAT

Nomor SOP	62/ 1681 / DATIN /2023
Tanggal Pembuatan	27 Juni 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Disahkan	
Nama SOP	Penyusunan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA:
<ul style="list-style-type: none">- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik- Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik- Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu- Permenpan-RB No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat- Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat- Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat	<ul style="list-style-type: none">- Memahami tugas dan fungsi penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat- Memahami Pedoman Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat- Memiliki kemampuan Statistik Dasar- Memahami tata cara Survei Kepuasan Masyarakat
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ul style="list-style-type: none">- SOP Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	<ul style="list-style-type: none">- Komputer, Alat Tulis Kantor (ATK) dan Telepon- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini tidak dilaksanakan maka kinerja pelayanan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik tidak dapat ditingkatkan.	Disimpan sebagai dokumen fisik dan elektronik

Penyusunan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Bidang	Ketua Tim	Tim	Unit Kerja /Bidang	Kelengkapan	Waktu	Produk	
1	- Menerima dan mempelajari laporan SKM - Memberikan arahan kepada Ketua Tim untuk menindaklanjuti laporan SKM					Laporan SKM	1 jam	- Laporan SKM - Disposisi penyusunan tindak lanjut hasil SKM	
2	Menentukan indikator pelayanan yang harus ditingkatkan berdasarkan hasil SKM					- Laporan SKM - Disposisi penyusunan tindak lanjut hasil SKM	1 jam	Daftar jenis layanan yang harus ditingkatkan	
3	Rapat penetapan indikator layanan yang harus ditingkatkan berdasarkan hasil SKM					Daftar jenis layanan yang harus ditingkatkan	2 jam	Penetapan daftar jenis layanan yang harus ditingkatkan	
4	Menyusun laporan tindak lanjut hasil SKM					Penetapan daftar jenis layanan yang harus ditingkatkan	1 hari	Laporan tindak lanjut hasil SKM	
5	Menyampaikan laporan tindak lanjut hasil SKM					Laporan tindak lanjut hasil SKM	2 jam	- Nota Dinas penyampaian laporan tindak lanjut hasil SKM - Laporan tindak lanjut hasil SKM	