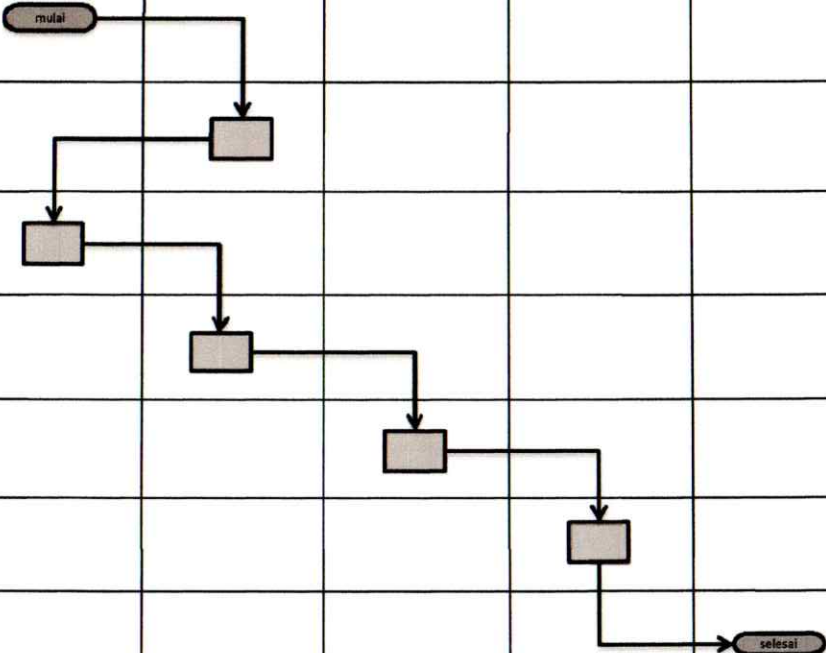


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CIREBON**

 GEMAH RIPAH LOH JINAWI Pemerintah Daerah Kota Cirebon Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu		Nomor SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Tanggal Efektif Disahkan oleh	065/014-Bid.PLY/2022 Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon  Dr. SOSROHARSONO, S NIP. 196507241993021002
Bidang Pelayanan Penanaman Modal		Nama SOP :	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Rincian Urusan Pemerintahan Yang Diselenggarakan Oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon Peraturan Walikota Cirebon Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 98 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1. Memahami Prosedur Pengisian Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Dapat mengoperasikan Komputer; 3. Mengetahui peraturan perundang undangan 4. Mampu berbahasa Inggris pasif 5. Memiliki pengalaman di bidang pelayanan publik	
Keterangan		Peralatan / Perlengkapan	
SOP Penerbitan Perizinan Berusaha Tingkat Risiko Rendah melalui Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA) SOP Penerbitan Perizinan Berusaha Tingkat Risiko Menengah Rendah melalui Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA) SOP Penerbitan Perizinan Berusaha Tingkat Risiko Menengah Tinggi melalui Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA) SOP Penerbitan Perizinan Berusaha Tingkat Risiko Tinggi melalui Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA)		1. Komputer 2. Printer 3. Ruang Tunggu Tamu 4. Tempat bersih dan ber-AC	
Peringatan		Peralatan & Pendataan	
1. Apabila SOP tidak dilaksanakan maka pengumpulan data IKM tidak bisa dilakukan!		Waktu penyelesaian sesuai dengan jenis perizinan berusaha yang dimohon, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Ket.
		Pemohon	Loket Penyerahan Dokumen	Pengelola IKM	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pemohon yang telah menerima dokumen perizinan di loket pengambilan dokumen perizinan						Surat tanda bukti telah melengkapi persyaratan	5 menit	Tanda terima	
2	Petugas menyerahkan berkas kuesioner IKM kepada pemohon untuk diisi						Berkas Kuesioner IKM	5 menit	Berkas Kuesioner IKM yang akan diisi	
3	Pemohon mengisi kuesioner IKM dan menyerahkan hasil isian kuesioner IKM ke petugas pengambilan dokumen perizinan						Berkas Kuesioner IKM yang akan diisi	15 menit	Berkas Kuesioner IKM yang sdh diisi	
4	Petugas menerima kuesioner IKM yang telah diisi dan hasil isian kuesioner dikumpulkan ke pengelola IKM,						Berkas Kuesioner IKM yang sdh diisi	5 menit	Berkas Kuesioner IKM yang akan dikaji	
5	Pengelola IKM mengkaji dan memproses ke sistem aplikasi, dan diserahkan draf point IKM ke Kasie Konsultasi, Inovasi dan Pengaduan Layanan						Berkas Kuesioner IKM yang akan dikaji	4320 menit	Terkumpulnya Berkas Kuesioner IKM	
6	Sub Koordinator menerima draf point kajian IKM dan menyerahkan ke Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal						Terkumpulnya Berkas Kuesioner IKM	30 menit	draf hasil isian IKM	
7	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal mensahkan point akhir kajian kuesioner IKM						draf hasil isian IKM	5 menit	Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIREBON



DRS. SOSROHARSONO S
NIP. 19650724 199302 1 002