

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP
PELAYANAN PERIZINAN
PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO
SEMESTER II
PERIODE JULI s/d OKTOBER
TAHUN 2024



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

COVER.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner Si Ida	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	15
3. Tabel Mutu Pelayanan.....	19
4. SK Tim Pengaduan	20
5. Berita Acara Forum Konsultasi Publik.....	25
6. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan

bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada website Si Ida. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober - November 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 80 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 99 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENT ASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	44	44%
		PEREMPUAN	55	56%
2	PENDIDIKAN	SD / SMP	0	0%
		SLTA	35	35%
		DIII	18	18%
		SI	23	23%
		S2 / S3	23	23%
3	PEKERJAAN	PNS	6	6%
		TNI	0	0%
		SWASTA	6	6%
		PELAJAR/ MAHASISWA	40	40%
		WIRASWASTA	1	1%
		LAINNYA	46	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERIZINAN	59	60%
		LAYANAN NON PERIZINAN	40	40%

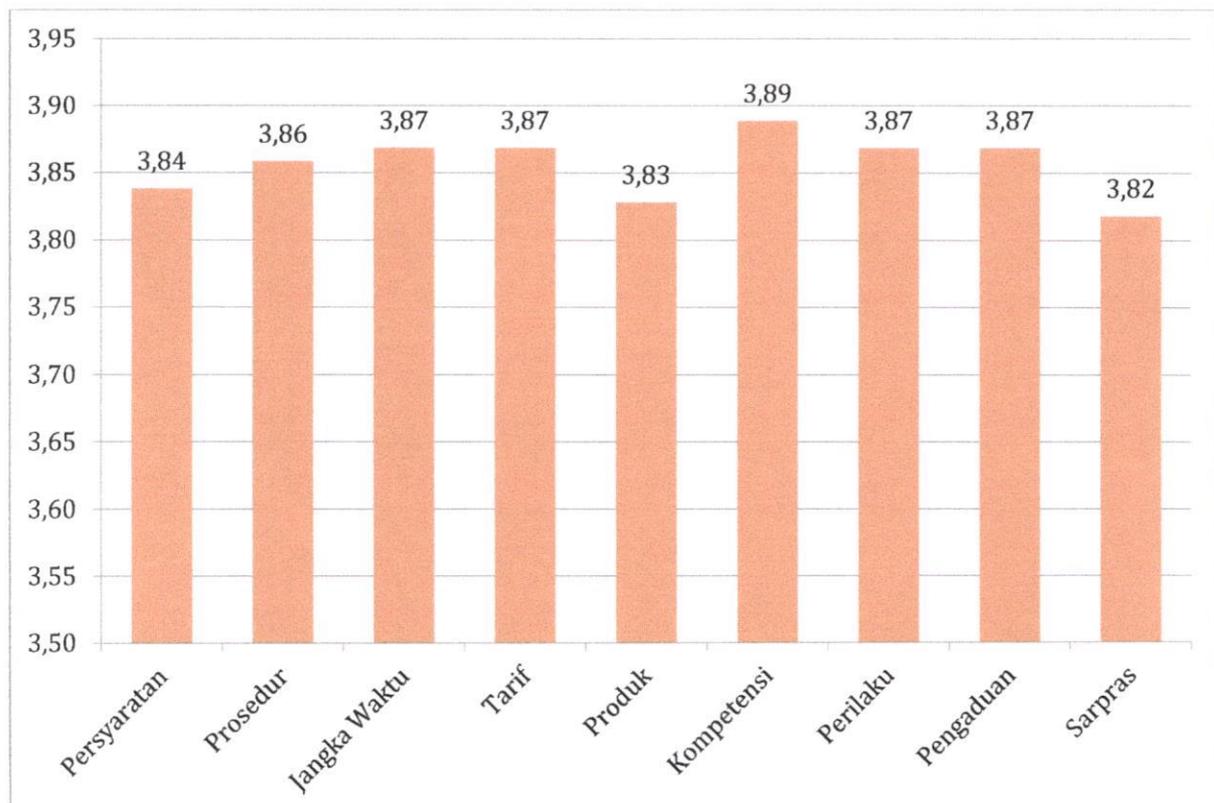
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,84	3,86	3,87	3,87	3,83	3,89	3,87	3,87	3,82
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		96,41 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur
IKM per Unsur pada DPMPSTP Kabupaten Purworejo
Semester II Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,82. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,83 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan Pelayanan termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,84.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksanaan mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dari unsur layanan, dan Waktu Pelayanan serta Biaya mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,87.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Agar pelayanan lebih dipercepat jika memungkinkan 1 x 24 jam sudah jadi (55100).
- semoga kedepannya lebih teliti lagi, karena kemaren ada kesalahan penulisan setelah surat jadi (54937).
- Sistem pelayanan sudah bagus dan cepat, namun belum terdapat opsi untuk memilih apabila lokasi penelitian lebih dari satu (54880).
- Pelayanan bagus. Petugas cukup jelas dan lugas dalam menjelaskan tata cata pendaftaran. Situs web juga user friendly meskipun terkadang data yang saya ketik suka hilang lagi. Semoga pelayanannya dapat dipertahankan dan situs webnya dapat ditingkatkan lg efektivitasnya (54835).
- Prosedur masih belum begitu jelas, admin sudah bagus (54191).

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum

banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 16 Februari 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

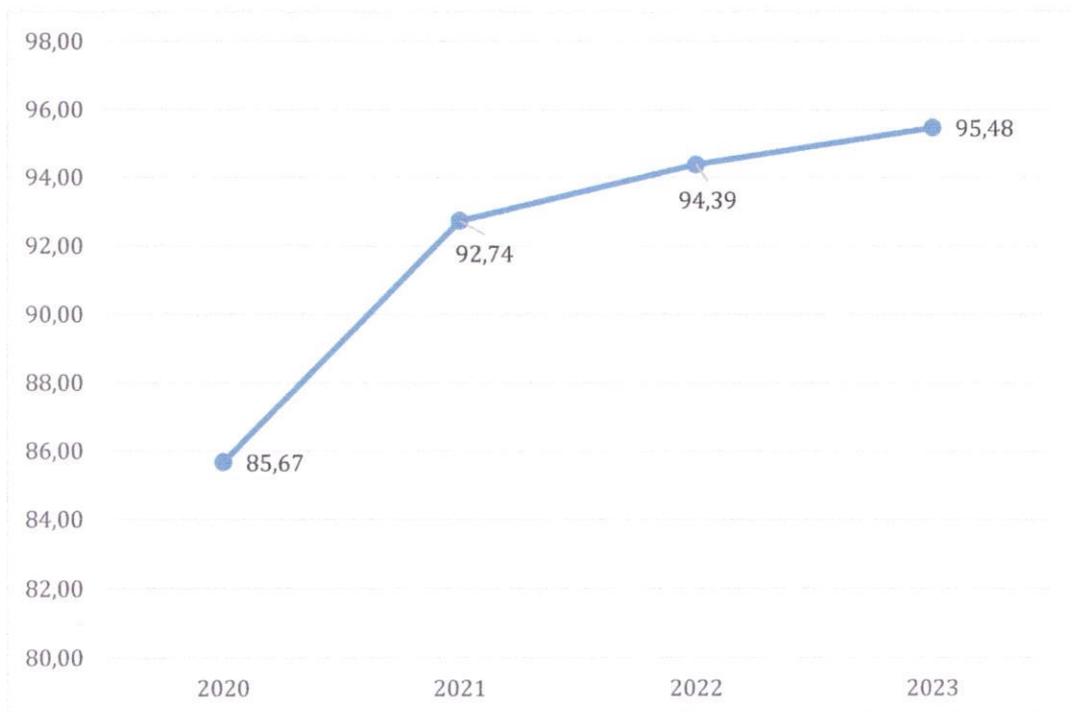
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Sekretariat
		Penambahan loket layanan				√	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Sekretariat
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Sekretariat
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM DPMPSTP Kabupaten Purworejo

Tahun 2020-2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,41. Nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, produk pelayanan, serta persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksanaan mendapat nilai 3,89, waktu pelayanan, dan biaya mendapatkan nilai 3,87 dari unsur layanan.

Purworejo, 17 Oktober 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Purworejo,



Gathot Suprpto, S.H
Pembina Utama Muda / IVc
NIP. 19661223 199403 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner Si Ida

Sistem Informasi Perizinan DINPMPPTSP Kabupaten Purworejo

Admin/Pengajuan
Front Office
Online

Feedback Pemohon

ID Pendaftaran: 55112
 Nama Pemohon: ADI WAHIDDI
 Jenis Perizinan: Surat Keterangan Penjualan
 Nilai: 3.545454
 Saran: Semakin di tingkatkan agar masyarakat semakin mudah memperoleh berbagai macam administrasi

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	PERSYARATAN PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
2.	PROSEDUR PELAYANAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
3.	INFORMASI LAMA PROSES PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
4.	INFORMASI BIAYA/TARIF (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
5.	NASLU TAMPAKAN SKIZIN (1. Tidak Rapi, 2. Kurang Rapi, 3. Cukup Rapi, 4. Rapi)	4
6.	KOMPETENSI PETUGAS (1. Tidak Kompeten, 2. Kurang Kompeten, 3. Cukup Kompeten, 4. Berkompeten)	4
7.	PERILAKU PETUGAS (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik)	4
8.	MANDIRI PELAYANAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
9.	PENANGANAN MASALAH (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijelaskan, 3. Sufit Dijelaskan, 4. Mulus Dijelaskan)	4
10.	Apakah Anda Priu atau Runtis? 1 = Priu 2 = Runtis	2
11.	Fondasikan Terakhir Anda? 1=SD/SLP, 2=SLA, 3=Dipenuhi, 4=SL, 5=SL/SL	2

Sistem Informasi Perizinan DINPMPPTSP Kabupaten Purworejo

Admin/Pengajuan
Front Office
Online

Feedback Pemohon

ID Pendaftaran: 54131
 Nama Pemohon: DIZKI ULRIYATI
 Jenis Perizinan: Perizinan Penjualan
 Nilai: 3.333333
 Saran: Prosesor masih belum begitu jelas, admin sudah bagus. Terusakan saja

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	PERSYARATAN PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
2.	PROSEDUR PELAYANAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
3.	INFORMASI LAMA PROSES PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
4.	INFORMASI BIAYA/TARIF (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
5.	NASLU TAMPAKAN SKIZIN (1. Tidak Rapi, 2. Kurang Rapi, 3. Cukup Rapi, 4. Rapi)	4
6.	KOMPETENSI PETUGAS (1. Tidak Kompeten, 2. Kurang Kompeten, 3. Cukup Kompeten, 4. Berkompeten)	4
7.	PERILAKU PETUGAS (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik)	4
8.	MANDIRI PELAYANAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
9.	PENANGANAN MASALAH (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijelaskan, 3. Sufit Dijelaskan, 4. Mulus Dijelaskan)	4
10.	Apakah Anda Priu atau Runtis? 1 = Priu 2 = Runtis	2
11.	Fondasikan Terakhir Anda? 1=SD/SLP, 2=SLA, 3=Dipenuhi, 4=SL, 5=SL/SL	3

Sistem Informasi Perizinan DINPMPTSP Kabupaten Purworejo

Admin/Pengaduan
Front Office
Online

Feedback Pemohon

ID Pendaftaran: 14102
 Nama Pemohon: NOLIA ARI PANGESTI
 Jenis Perizinan: Surat Keterangan Penjualan
 Nilai: 3.8000000
 Saran: Untuk lebih jelasnya DINPMPTSP sangat bagus, prosedur nya jelas, pelayanan nya prima dan sangat membantu customer. terus tingkatkan mutu pelayanannya

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	PERNYATAAN PERIZINAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
2.	PROSEDUR PELAYANAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
3.	INFORMASI LAINNYA PROSES PERIZINAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
4.	INFORMASI BIAYA/TARIF (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
5.	HASIL TAMPLAH SK IZIN (1. Tidak Bagus, 2. Kurang Bagus, 3. Cukup Bagus, 4. Bagus)	4
6.	KOMPETENSI PELUGAS (1. Tidak Kompeten, 2. Kurang Kompeten, 3. Cukup Kompeten, 4. Berkompetensi)	4
7.	PERILAKU PELUGAS (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik)	4
8.	MAKLUMAT PELAYANAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
9.	PENANGANAN MASALAH (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijelaskan, 3. Sudah Dijelaskan, 4. Mudah Dijelaskan)	4
10.	Apakah Anda Pro atau Kontra ? (1 = Pro 2 = Kontra)	2
11.	Pendekatan Terhadap Anda ? (1=SD/SM, 2=DKA, 3=Dipenuhi, 4=SI, 5=SD/SS)	5

Sistem Informasi Perizinan DINPMPTSP Kabupaten Purworejo

Admin/Pengaduan
Front Office
Online

Feedback Pemohon

ID Pendaftaran: 14176
 Nama Pemohon: RYO KIWANTI
 Jenis Perizinan: Surat Keterangan Penjualan
 Nilai: 3.0000000
 Saran: Pelayanan sangat baik dan sangat membantu, respon petugas terakal minimal yang di dapat sangat baik

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	PERNYATAAN PERIZINAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
2.	PROSEDUR PELAYANAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
3.	INFORMASI LAINNYA PROSES PERIZINAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
4.	INFORMASI BIAYA/TARIF (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
5.	HASIL TAMPLAH SK IZIN (1. Tidak Bagus, 2. Kurang Bagus, 3. Cukup Bagus, 4. Bagus)	4
6.	KOMPETENSI PELUGAS (1. Tidak Kompeten, 2. Kurang Kompeten, 3. Cukup Kompeten, 4. Berkompetensi)	4
7.	PERILAKU PELUGAS (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik)	4
8.	MAKLUMAT PELAYANAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
9.	PENANGANAN MASALAH (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijelaskan, 3. Sudah Dijelaskan, 4. Mudah Dijelaskan)	4
10.	Apakah Anda Pro atau Kontra ? (1 = Pro 2 = Kontra)	2
11.	Pendekatan Terhadap Anda ? (1=SD/SM, 2=DKA, 3=Dipenuhi, 4=SI, 5=SD/SS)	5

Sistem Informasi Perizinan DINPMPTSP Kabupaten Purworejo

Admin/Pengaduan
Front Office
Online

Feedback Pemohon

ID Pendaftaran: 14171
 Nama Pemohon: DUDA FIRMANSYAH
 Jenis Perizinan: Surat Keterangan Penjualan
 Nilai: 3.0450000
 Saran: Pelayanan sudah sangat baik, tetapi pelayanan masyarakat dengan lebih & lengkap

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	PERNYATAAN PERIZINAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
2.	PROSEDUR PELAYANAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
3.	INFORMASI LAINNYA PROSES PERIZINAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
4.	INFORMASI BIAYA/TARIF (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
5.	HASIL TAMPLAH SK IZIN (1. Tidak Bagus, 2. Kurang Bagus, 3. Cukup Bagus, 4. Bagus)	4
6.	KOMPETENSI PELUGAS (1. Tidak Kompeten, 2. Kurang Kompeten, 3. Cukup Kompeten, 4. Berkompetensi)	4
7.	PERILAKU PELUGAS (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik)	4
8.	MAKLUMAT PELAYANAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
9.	PENANGANAN MASALAH (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijelaskan, 3. Sudah Dijelaskan, 4. Mudah Dijelaskan)	4
10.	Apakah Anda Pro atau Kontra ? (1 = Pro 2 = Kontra)	2
11.	Pendekatan Terhadap Anda ? (1=SD/SM, 2=DKA, 3=Dipenuhi, 4=SI, 5=SD/SS)	2

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN JULI s/d OKTOBER TAHUN 2024

UNIT PELAYANAN : DPMPTSP KABUPATEN
PURWOREJO
ALAMAT : Jl. Proklamasi No. 2 Purworejo
Kode Pos 54111
Tlp/Fax. : (0275) 325202 Fax. (0275) 325202

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
10	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
23	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
24	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	

27	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
34	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
41	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	3	4	4	4	

68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
78	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
85	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
87	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
90	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
T Nilai/Unsur	380	382	383	383	379	385	383	383	380	
NRR / Unsur	3,838	3,859	3,869	3,869	3,828	3,889	3,869	3,869	3,838	
NRR Tertimbang	0,426	0,429	0,430	0,430	0,425	0,432	0,430	0,430	0,426	*)
Unsur										3,856
										**)
IKM Unit pelayanan										96,41

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- NRR = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang
- *) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- **) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Per Unsur = NRR per unsur x 0,111
- NRR tertimbang per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,84
U2	Prosedur	3,86
U3	Waktu Pelayanan	3,87
U4	Biaya	3,87
U5	Produk Layanan	3,83
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,89
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,87
U8	Penanganan Pengaduan	3,87
U9	Sarana Prasaran	3,82

IKM UNIT PELAYANAN :	96,41
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 75,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Purworejo, 17 Oktober 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Relayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Purworejo,



Gathot Suprpto, S.H
Pembina Utama Muda / IVc
NIP 19661223 199403 1 005

3. Tabel Mutu Pelayanan

LAMPIRAN
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO SEMESTER II PERIODE
JULI s/d OKTOBER TAHUN 2024

TABEL MUTU PELAYANAN

INDEK KEPUASAN MASYARKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO
JULI s/d OKTOBER
TAHUN 2024

NILAI IKM	NAMA LAYANAN PELAYANAN PERIZINAN
96.41	JUMLAH : 99 ORANG JENIS KELAMIN : L = 44 ORANG / P = 55 ORANG PENDIDIKAN : SMA KEBAWAH = 35 ORANG : DIPLOMA = 18 ORANG : SARJANA = 23 ORANG : PASCA SARJANA KEATAS = 23 ORANG PERIODE SURVEI : 01/07/2024 - 15/10/2024
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

Purworejo, 17 Oktober 2024



Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Purworejo,

Gathot Suprpto, S.H
Pembina Utama Muda / IVc
NIP. 19661223 199403 1 005

4. SK Tim Pengaduan



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Proklamasi No. 02, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah Kode Pos 54111
Telepon (0275) 325202, Faksimile (0275) 325202
Laman <https://dinpmptsp.purworejokab.go.id>, Pos-el dinpmptsp@purworejokab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWOREJO
NOMOR : 100.1.4.3.17/037/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT
PENYELENGGARAAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pengaduan serta untuk mendukung kelancaran dalam penanganan pengaduan terkait penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan, telah diterbitkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo;
 - b. bahwa dengan adanya pegawai yang mutasi jabatan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo, maka Keputusan Kepala Dinas sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditinjau kembali dan dilakukan penyesuaian dengan menerbitkan Keputusan Kepala Dinas yang baru;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat terkait Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 209);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purworejo (lembaran Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2021 nomor 4);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2019 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 12);
9. Peraturan Bupati Purworejo Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo);
10. Peraturan Bupati Purworejo Nomor 100 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Wewenang Penerbitan Beberapa Jenis Perizinan dan Nonperizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat terkait Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Kabupaten Purworejo dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas:
- a. menerima pengaduan dari masyarakat yang disampaikan pada DINPMPTSP Kabupaten Purworejo;
 - b. melakukan koordinasi dengan pihak terkait terhadap pengaduan yang masuk dari masyarakat terkait penyelenggaraan perizinan dan non perizinan;
 - c. melakukan inventarisasi terhadap pengaduan yang masuk dari masyarakat terkait penyelenggaraan perizinan dan non perizinan;

- d. melakukan pengkajian terhadap pengaduan yang masuk dari masyarakat terkait penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan;
- e. memproses penyelesaian setiap pengaduan yang masuk dari masyarakat terkait penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan;
- f. melaporkan pengaduan yang masuk beserta tindak lanjut penyelesaiannya pada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo.

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat terkait Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Kabupaten Purworejo sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Purworejo.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo Nomor 327/038/2023 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Tahun Anggaran 2023, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purworejo
pada tanggal 12 Maret 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO,



GATHOT SUPRAPTO, S.H
Pembina Utama Muda / IVc
NIP. 19661223 199403 1 005

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
 MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
 PINTU KABUPATEN PURWOREJO
 NOMOR : / /2024
 TENTANG
 PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN
 PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT
 PENYELENGGARAAN PERIZINAN DAN
 NONPERIZINAN KABUPATEN PURWOREJO.

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
 TERKAIT PENYELENGGARAAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN
 KABUPATEN PURWOREJO

NO	NAMA/NIP	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1	GATHOT SUPRAPTO, S.H NIP. 19661223 199403 1 005	Kepala DPMPPTSP Kabupaten Purworejo.	Penanggung Jawab
2	DWI RISTYOWATI, S.H., MAP NIP. 19670508 199803 2 001	Sekretaris Dinas DPMPPTSP Kabupaten Purworejo	Ketua
3	ISMA ERTANTI, S.E NIP. 19880226 201001 2 012	Kasubbag Umum DPMPPTSP Kabupaten Purworejo.	Sekretaris
4	ESKA NUGRAHENI, A. Md. NIP. 19820506 201406 2 004	Pengelola Dokumen Perizinan DPMPPTSP Kabupaten Purworejo.	Anggota
5	INDRA SRI NUGRAHA S. Kom NIP. 19821042 01001 1 022	Pranata Komputer Pertama pada DPMPPTSP Kabupaten Purworejo.	Anggota
6	LANCARYA PRASTOWO, S.E	Tenaga Administrasi pada DPMPPTSP Kabupaten Purworejo.	Anggota
7	TITUR SUBKHAN, S. Kom.	Tenaga Administrasi pada DPMPPTSP Kabupaten Purworejo.	Anggota

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN PURWOREJO,



GATHOT SUPRAPTO, S H
 Pembina Utama Muda / IVc
 NIP. 19661223 199403 1 005

DATA PERSONIL TIM PENANGANAN PENGADUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO

1. NAMA : GATHOT SUPRAPTO, S.H
NIP : 19661223 199403 1 005
PANGKAT/GOL : PEMBINA UTAMA MUDA / IV c
PEND. TERAKHIR : S-1 HUKUM
2. NAMA : DWI RISTYOWATI, S.H, MAP
NIP : 19670508 1998030 2 001
PANGKAT/GOL : PEMBINA TINGKAT I / IV b
PEND. TERAKHIR : S-2 MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
3. NAMA : ISMA ERTANTI, S.E
NIP : 19880226 201001 2 012
PANGKAT/GOL : PENATA MUDA TINGKAT I / III c
PEND. TERAKHIR : S-1 AKUNTANSI EKONOMI
4. NAMA : ESKA NUGRAHENI, A. Md.
NIP : 19820506 201406 2 004
PANGKAT/GOL : PENATA MUDA / III a
PEND. TERAKHIR : D-3 MANAJEMEN INFORMASI DAN PERPUS
5. NAMA : INDRA SRI NUGRAHA, S. Kom
NIP : 19821042 01001 1 022
PANGKAT/GOL : PENATA MUDA / III a
PEND. TERAKHIR : S-1 TEKNIK INFORMATIKA
6. NAMA : LANCARYA PRASTOWO, S.E
NIP : -
PANGKAT/GOL : -
PEND. TERAKHIR : S-1 MANAJEMEN AKUNTANSI
7. NAMA : TITUR SUBKHAN, S. Kom
NIP : -
PANGKAT/GOL : -
PEND. TERAKHIR : S-1 SISTEM INFORMASI

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO,



GATHOT SUPRAPTO, S.H
Pembina Utama Muda / IVc
NIP. 19661223 199403 1 005

5. Berita Acara Forum Konsultasi Publik

BERITA ACARA
KESEPAKATAN HASIL FORUM PERANGKAT DAERAH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO TAHUN 2023
DALAM RANGKA
PENYUSUNAN RENCANA KERJA PEMERINTAH DAERAH (RKPD)
KABUPATEN PURWOREJO TAHUN 2024

Nomor : 1361/195/2023

Pada hari ini Kamis Tanggal Enam Belas Bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga telah diselenggarakan forum Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo yang dihadiri pemangku kepentingan sesuai dengan daftar hadir sebagaimana tercantum dalam LAMPIRAN I berita acara ini.

Setelah memperhatikan, mendengar dan mempertimbangkan

1. Pemaparan materi dari **AGUNG WIBOWO, AP.,MM.**
2. Tanggapan dan saran dari seluruh peserta Forum Perangkat Daerah Kabupaten Purworejo terhadap materi yang dipaparkan sebagaimana telah dirangkum menjadi hasil keputusan forum, maka pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 16 Februari 2023

Jam : 13.00

Tempat : Kedai Makan Satu-Satu Jl. Ir. H Juanda, Dusun V,
Mranti, Kec. Purworejo, Kabupaten Purworejo

Forum Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo tahun 2023.

MENYEPAKATI

- KESATU Menyepakati program dan kegiatan prioritas, dan indikator kinerja yang disertai target dan kebutuhan pendanaan, yang telah diselaraskan dengan usulan kegiatan prioritas dari musrenbang RKPD Kabupaten di Kecamatan;
- KEDUA Menyepakati rancangan Renja Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam LAMPIRAN II berita acara ini;
- KETIGA Menyepakati daftar usulan program dan kegiatan lintas Perangkat Daerah dan lintas wilayah sebagaimana tercantum dalam LAMPIRAN III berita acara ini;
- KEEMPAT Menyepakati berita acara ini beserta lampirannya (LAMPIRAN I,II,III) merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari berita acara hasil kesepakatan forum Perangkat Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2023.
- KELIMA Berita acara ini beserta lampirannya dijadikan sebagai bahan penyempurna rancangan RKPD Kabupaten Purworejo Tahun 2024.

Demikian berita acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pimpinan Sidang,

~~KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO~~



AGUNG WIBOWO, AP.,MM.

Pembina Utama Muda

NIP. 19740308 199311 1 002

Menyetujui,
Wakil Peserta Forum Perangkat Daerah Kabupaten Purworejo

NO	NAMA	UNSUR PERWAKILAN	ALAMAT	TANDA TANGAN
1.	Heri Puspitawat	Pemerintah	Bappedalitbang	1. 
2.	NURMA S. P. S. N	Pemerintah	KUKMP.	2. 
3.	Budi Sunaryo	Tokoh Masyarakat	DPD Kab. Purworejo.	3. 
4.	Agus S	Tokoh Masyarakat	Surya Mentari Semesta.	4. 
5.	Syarif Azhari	Pelaku Usaha	Perumahan Green Palm Residence.	5. 
6.	Dwi Eusiani	Pelaku Usaha	Ajita Snack.	6. 

LAMPIRAN I : BERITA ACARA KESEPAKATAN HASIL FORUM PERANGKAT

DAERAH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN PURWOREJO

NOMOR : 136.1/195/2023

TANGGAL : 16 Februari 2023

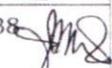
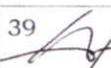
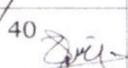
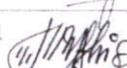
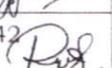
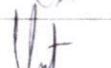
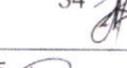
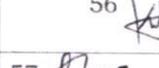
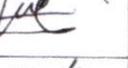
DAFTAR HADIR PESERTA FORUM PERANGKAT DAERAH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO

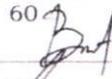
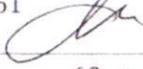
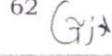
Hari / Tanggal : Kamis, 16 Februari 2023

Tempat : Kedai Makan Satu-satu, Jl. Ir. H. Juanda, Kab. Purworejo

No.	Nama	Lembaga/Instansi	Alamat & Nomor Telp.	Tanda Tangan
1	Alifah	PT. Purland Development	J. tentara pelayar 105 0895-3636-58791	1
2	Syanif	PT Ryz R.	Jl Kartini 36 001212186663	2
3	Muh. P.	Dindikbud	Jl. Mayor Stuyvesant	3
4	Norma Sari	Mindara	Jl. 2019 R. d. d. d.	4
5	Suyadi	ke perikanan	perikanan.	5
6	Dwi susiani	Afikah Snack	Perum Sismiji Gebang	6
7	XUSUF S	DPRD	Purworejo	7
8	Wahid	DPRD	Pasj	8
9	HARIAN W	SATPOL PP	Purworejo	9
10	Bowo	Kec. Loano	Loano	10
11	Winda Rumi	Panin. mb. Winda tecc. Kertan	Kertan	11
12	Eko	-	Bayan	12
13	Budi Sumarya	DPRD	KTA	13
14	Seno Prabowo	Dindikbud	Purworejo	14

No.	Nama	Lembaga/Instansi	Alamat & Nomor Telp.	Tanda Tangan
15	Luqman H.	DLHP	08572789770T	15
16	Henri P	Bappedalmb.	08122555606T	16
17	Dina A.	--	089509897173	17
18	Rina W	Bappedalmbang	085703597484	18
19	Agus	LSM SMS	085228575711	19
20	Muchidayah.	TO Amunnafich	085292533755	20
21	Ary Wibowo	DPMPTSP		21
22	Sufudin	Cakra Hibunda		22
23	Isma Erfani	DPMPTSP		23
24	Alku Setiawan	DPAIDPSP		24
25	Asih M.	--		25
26	Eumhur	--		26
27	Adi Setiyawan	--		27
28	Aulia Rachma Wati			28
29	Novita	--		29
30	Poppy	--		30
31	Indra S N	DPMPTSP		31
32	Dini Nur.S.	--		32
33	BUDI-MULTONO	--		33
34	Rio W	DPMPTSP		34
35	Lytha	DPMPTSP		35
36	Mariyan Feriyati	DPMPTSP		36

No.	Nama	Lembaga/Instansi	Alamat & Nomor Telp.	Tanda Tangan
37	Febriana Mirasti	DPMPPTSP		37 
38	Eska Nugrahani	DPMPPTSP		38 
39	Agus Kistiyas	DPMPPTSP		39 
40	Suparni	DPMPPTSP		40 
41	Irma Safitri	DPMPPTSP		41 
42	Riko D.M.	DPMPPTSP		42 
43	Lancey P	DPMPPTSP		43 
44	Titur Subkhan	DPMPPTSP		44 
45	Yunto Putri Handayani	- - -		45 
46	Faedah Endarwati	DPMPPTSP		46 
47	sugiyono			47 
48	Mrs Hadi			48 
49	yayan			49 
50	Masruri	DPMPPTSP		50 
51	Legiman	- - -		51 
52	Bepo Slamet	- - -		52 
53	Puan Mubila			53 
54	Gam Saproni			54 
55	Dubi HARTO			55 
56	Kiki Dwi Anggara			56 
57	SUGENG SAPUTRO			57 
58	Fizki F.M			58 

No.	Nama	Lembaga/Instansi	Alamat & Nomor Telp.	Tanda Tangan
59	Arjo Triademo			59 
60	Marta			60 
61	Doni			61 
62	Nurul	PKL		62 
63	Intan Syaisabira D-H	PKL		63 
64	Alfaifa aulia frida	PKL		64 
65	Intan Nur Anis	PKL		65 
66	Septi Wulandari	PKL		66 
67	Alindri Mawares	PKL		67 
68	Silvia Nurmala Candra	PKL		68 
69	Aprilia Citra. Fatmahanwati	PKL		69 
70	Solichah	PKL		70 
71				71
72				72
73				73
74				74
75				75
76				76

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO



AGUNG WIBOWO, AP.,M.M.

Bimbina Utama Muda

NIP. 197403081993111002

6. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Januari s/d Juni

Tahun 2024



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Piintu Kabupaten

Purworejo perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Piintu Kabupaten Purworejo periode Januari s/d Juni 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari s/d Juni 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,88	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,88	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,82	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,84	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,83	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,86	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,88	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,87	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,83	Sangat Baik

Berdasarkan keseluruhan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh DPMPTSP telah dilaksanakan dengan baik. Jika diambil nilai rerata dari kesembilan komponen di atas, diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat dengan predikat “*Sangat Baik*” pada angka 96.39.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Pelayanan	1.1 Sosialisasi Jam Pelayanan DPMPTSP melalui website, running text maupun media social DPMPTSP	✓				
2	Aspek SDM	2.1 Sosialisasi pedoman kode etik pegawai	✓				
3	Anggaran	3.1 Pengusulan anggaran diklat	✓				
		3.2 Pengusulan anggaran pengadaan pegawai outsourcing untuk FO Gerai	✓				

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1. Waktu Pelayanan	1.1 Sosialisasi Jam Pelayanan DPMPTSP melalui website, running text maupun media social DPMPTSP	Sudah	Memasang jadwal layanan melalui running text di DPMPTSP Kabupaten Purworejo		
2. Aspek SDM	2.1 Sosialisasi pedoman kode etik pegawai	Sudah	Menerapkan dan mempedomani pedoman kode etik pegawai dalam rangka memotivasi petugas pelayanan terhadap nilai-nilai / standarisasi mengenai sikap layanan dan disiplin kerja dalam memberikan pelayanan		
3. Anggaran	3.1 Pengusulan anggaran diklat	Sudah	Mengupaya pembinaan peningkatan profesionalisme keterampilan dan kemampuan pegawai secara berkala dan berkelanjutan di instansi terkait		

	3.2 Pengusulan anggaran pengadaan pegawai outsourcing untuk FO Gerai	Sudah	Upaya untuk penguatan aspek sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendukung pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan		
--	--	-------	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	1.1 Sosialisasi Jam Pelayanan DPMPTSP melalui website, running text maupun media social DPMPTSP	Memasang jadwal layanan melalui running text di DPMPTSP Kabupaten Purworejo	Desember 2024	Sekretariat	DPMPTSP
2	2.1 Sosialisasi pedoman kode etik pegawai	Menerapkan dan mempedomani pedoman kode etik pegawai dalam rangka memotivasi petugas pelayanan terhadap nilai-nilai / standarisasi mengenai sikap layanan dan disiplin kerja dalam memberikan pelayanan	Desember 2024	Sekretariat	DPMPTSP

3	3.1 Pengusulan anggaran diklat	Mengupaya pembinaan peningkatan profesionalisme keterampilan dan kemampuan pegawai secara berkala dan berkelanjutan di instansi terkait	Desember 2024	Sekretariat	DPMPTSP Bappedalitbang
	3.2 Pengusulan anggaran pengadaan pegawai outsourcing untuk FO Gerai	Upaya untuk penguatan aspek sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendukung pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan	Desember 2024	Sekretariat	DPMPTSP Bappedalitbang

Purworejo, 17 Oktober 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Purworejo,



Gathot Suprpto, S.H
Pembina Utama Muda / IVc
NIP. 19661223 199403 1 005