

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)

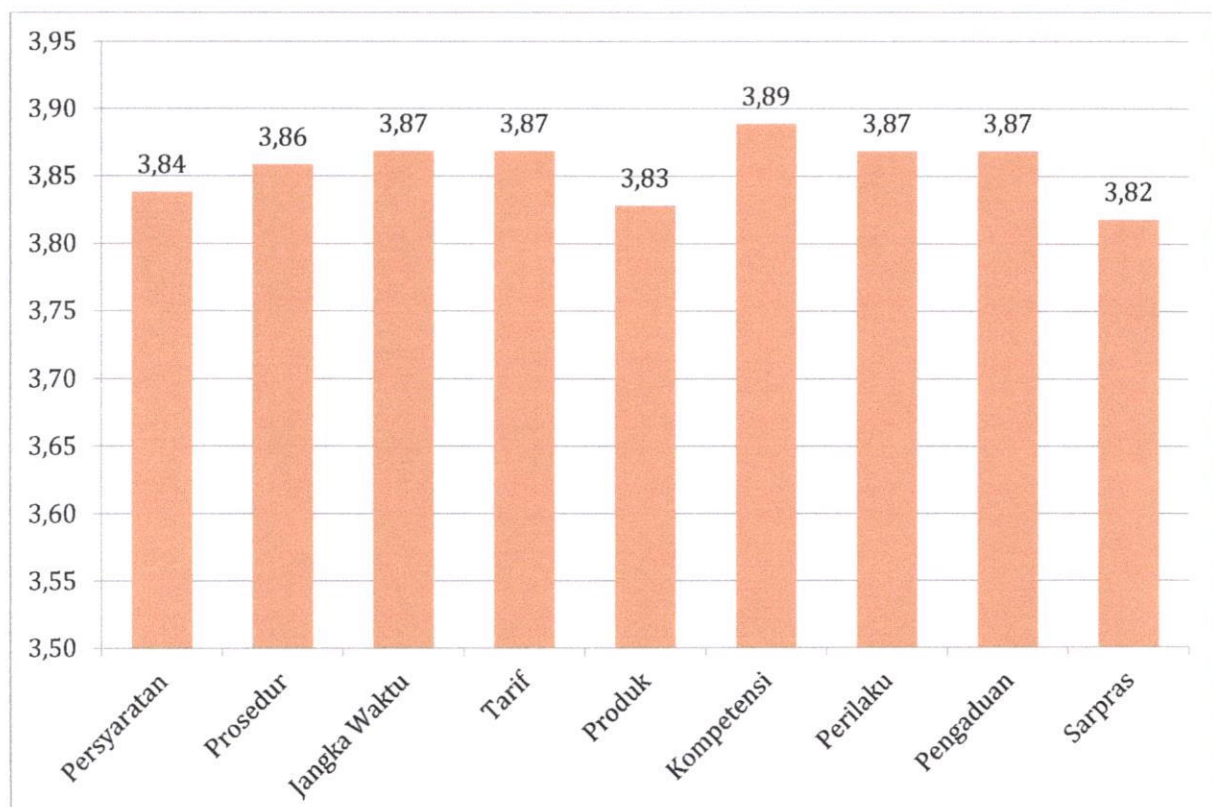
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

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:

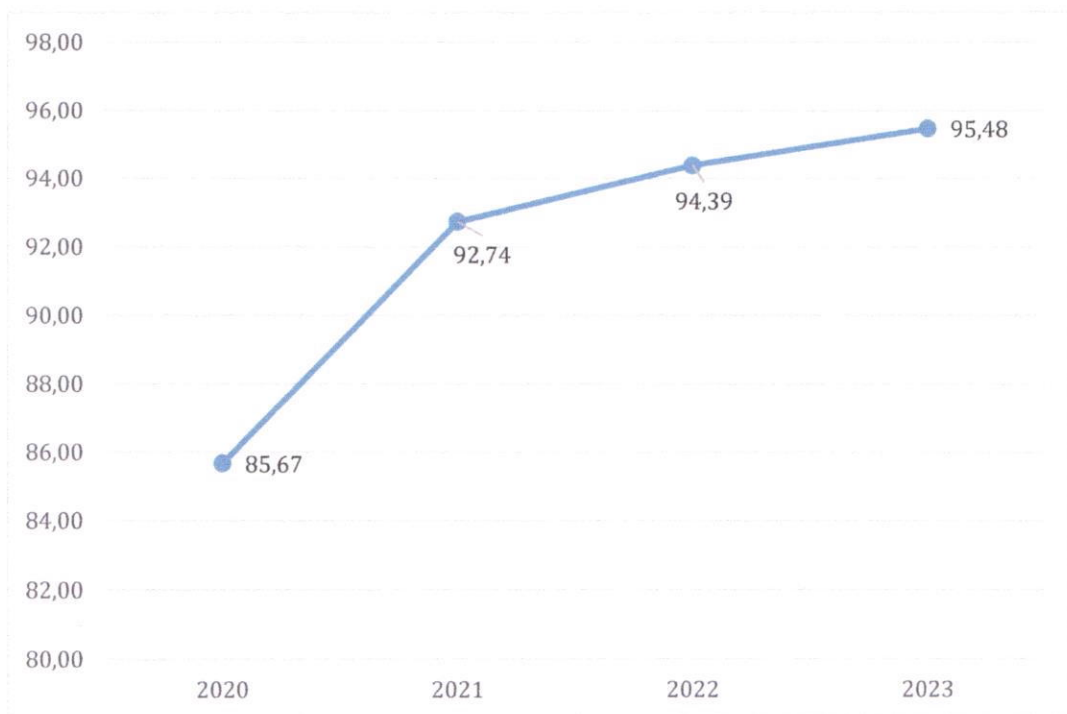
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Sekretariat
		Penambahan loket layanan				√	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			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 WAHYUDI
 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.	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. Sufit Dijelaskan, 4. Mulus Dijelaskan)	4
10.	Apakah Anda Priu atau Runtuh? 1 = Priu 2 = Runtuh	2
11.	Fundamen Terakhir Anda? 1=SD/SLP, 2=SLA, 3=Diploma, 4=SI, 5=SI/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: 3.935293
 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.	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. Sufit Dijelaskan, 4. Mulus Dijelaskan)	4
10.	Apakah Anda Priu atau Runtuh? 1 = Priu 2 = Runtuh	2
11.	Fundamen Terakhir Anda? 1=SD/SLP, 2=SLA, 3=Diploma, 4=SI, 5=SI/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: 3.9000000
 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 BAHAN TARIK (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
5.	HASIL TAMPILAN 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=SL, 5=SD/SL)	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: 3.9000000
 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 BAHAN TARIK (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
5.	HASIL TAMPILAN 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=SL, 5=SD/SL)	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: 3.9450000
 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 BAHAN TARIK (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. Jelas)	4
5.	HASIL TAMPILAN 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=SL, 5=SD/SL)	2