

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP
PELAYANAN PERIZINAN
PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO
SEMESTER I
PERIODE JANUARI s/d MEI
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.....	25
4. SK Tim Pengaduan	26
5. Berita Acara Forum Konsultasi Publik.....	31
6. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	38

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	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 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 tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.900 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 320 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 353 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENT ASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	130	37%
		PEREMPUAN	223	63%
2	PENDIDIKAN	SD / SMP	2	1%
		SLTA	87	25%
		DIII	126	36%
		SI	118	33%
		S2 / S3	20	6%
3	PEKERJAAN	PNS	39	11%
		TNI	0	0%
		SWASTA	22	6%
		PELAJAR/ MAHASISWA	87	25%
		WIRASWASTA	9	3%
		LAINNYA	196	56%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERIZINAN	266	75%
		LAYANAN NON PERIZINAN	87	25%

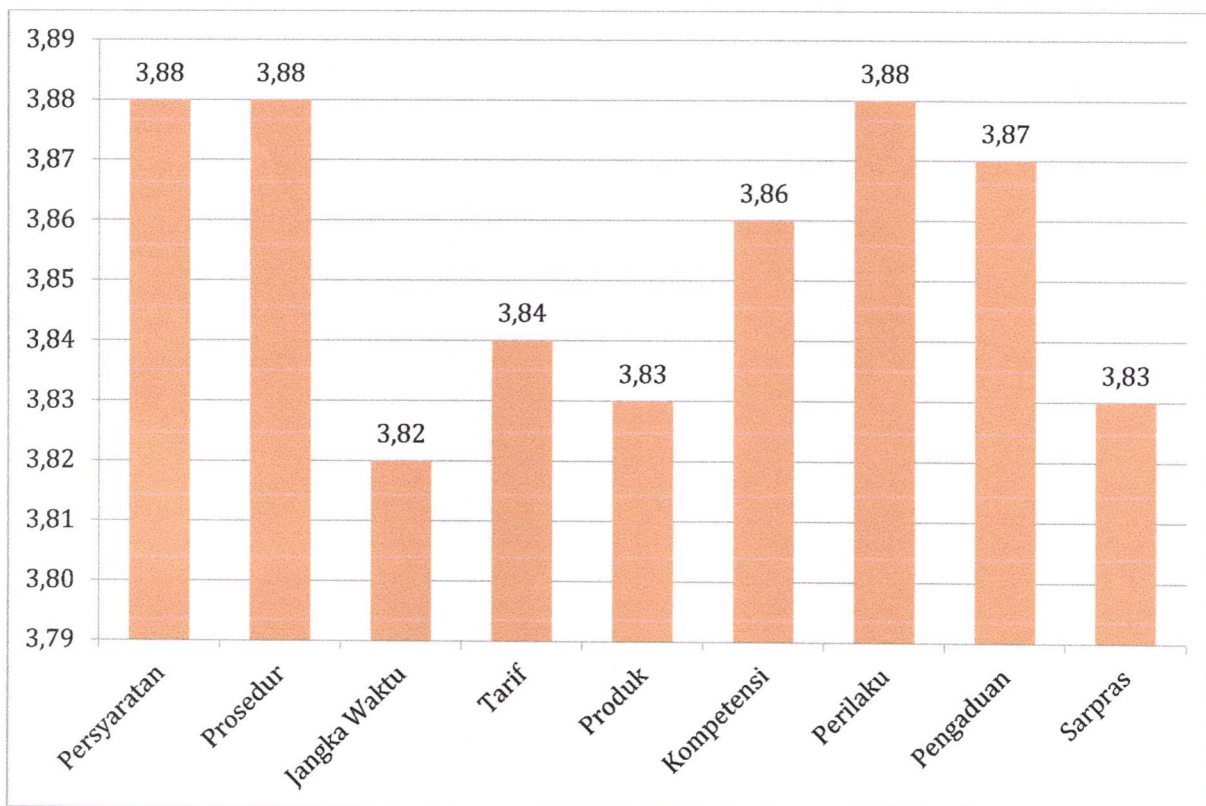
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,88	3,88	3,82	3,84	3,83	3,86	3,88	3,87	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,39 (A atau Sangat Baik)								

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



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,82. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,83 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,88 dari unsur layanan, dan Prosedur serta Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,83.

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 :

- Server lambat, mohon kapasitas dan koneksi jaringan bisa di tingkatkan. Terima kasih. (53271).
- Mohon maaf sebelumnya, memberikan masukan, Untuk pencabutan, yang bagian penguploadan SIP mungkin diganti kata-katanya biar dari awal kami paham bahwa itu yang diupload adalah SIP, dari pengalaman saya kemaren sempat ditolak pencabutannya karena saya tidak tahu kalau yang harus diupload adalah SIP yang dicabut. Penjelasan lanjut lebih jelas saat sudah ditolak, terimakasih atas perhatiannya (53057).
- Sudah bagus dan mempermudah permohonan karena dalam bentuk online melalui website namun akan lebih bagus jika pengambilan sk/izin tidak harus melalui offline namun bisa online (fitur download) (52030).
- Mohon diperbaiki terkait syarat scan pas foto untuk di tampilan depan informasinya ukuran 4x6, sedangkan pada kolom upload diinformasikan dengan ukuran 3x4 (51779).
- Semoga kedepannya lebih cepat dan di permudah terimakasih (51660).

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:

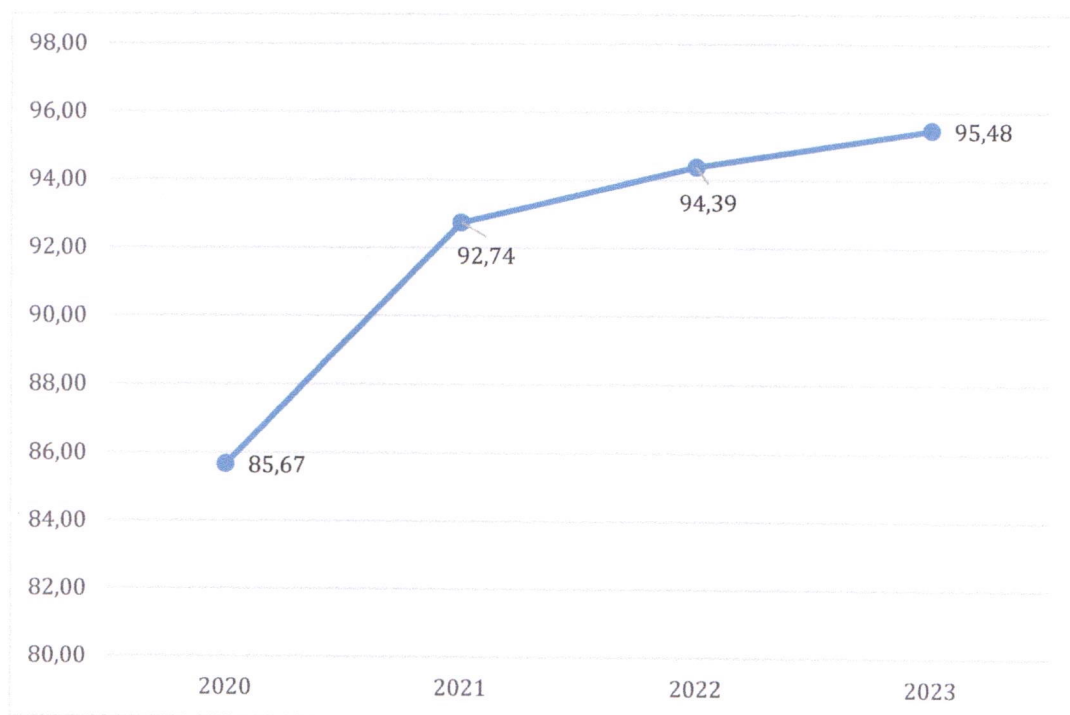
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Sekretariat
		Penambahan loket layanan				√	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur 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 DPMPTSP 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 Januari hingga Mei 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 96,39. Nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, produk pelayanan, serta sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Prosedur, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,88 dari unsur layanan.

Purworejo, 1 Juli 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

1. Kuesioner Si Ida

Online

Perizinan dan Pengaduan Pemohon

Perizinan

Peta Perizinan Masuk

Perizinan Masuk

Perizinan Terima

Perizinan Tolak

Perizinan Semua

Pengaduan

Data Pengaduan

Jenis Pengaduan

Feedback Pemohon

KBLI Jenis Usaha

Statistik Perizinan

Peta Perizinan

ID Pendaftaran

53337

Nama Pemohon

TRI AGUS SETIABAN

Jenis Perizinan

Surat Keterangan Penjualan

Nilai

3.45454545

Saran

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	HASIL/TAMPIILAH SK IZIN (1. Tidak Bagus, 2. Kurang Bagus, 3. Cukup Bagus, 4. Bagus)	3
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. Sulit Dijelaskan, 4. Mudah Dijelaskan)	4
10	Apakah Anda Pria atau Wanita? 1 = Pria 2 = Wanita	1
11	Pendidikan Terakhir Anda? (1=SD/SMP, 2=SMA, 3=Diploma, 4=SI, 5=SI/3)	2

Front Office

Online

Perizinan dan Pengaduan Pemohon

Perizinan

Peta Perizinan Masuk

Perizinan Masuk

Perizinan Terima

Perizinan Tolak

Perizinan Semua

Pengaduan

Data Pengaduan

Jenis Pengaduan

Feedback Pemohon

KBLI Jenis Usaha

Statistik Perizinan

Peta Perizinan

ID Pendaftaran

53025

Nama Pemohon

NUNGKI RETHORATH

Jenis Perizinan

Izin Praktik Apoteker (SIPA)

Nilai

3

Saran

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)	3
3	INFORMASI LAMA PROSES PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	3
4	INFORMASI BIAYA/TARIF (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	3
5	HASIL/TAMPIILAH SK IZIN (1. Tidak Bagus, 2. Kurang Bagus, 3. Cukup Bagus, 4. Bagus)	3
6	KOMPETENSI PETUGAS (1. Tidak Kompeten, 2. Kurang Kompeten, 3. Cukup Kompeten, 4. Berkompeten)	3
7	PERILAKU PETUGAS (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik)	3
8	MAKLUMAT PELAYANAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	3
9	PENANGANAN MASALAH (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijelaskan, 3. Sulit Dijelaskan, 4. Mudah Dijelaskan)	3
10	Apakah Anda Pria atau Wanita? 1 = Pria 2 = Wanita	1
11	Pendidikan Terakhir Anda? (1=SD/SMP, 2=SMA, 3=Diploma, 4=SI, 5=SI/3)	4

13

irma
Food Office

Online

- Perseohonan Baru
- Peta Perseohonan Masuk
- Perseohonan Masuk
- Perseohonan Terima
- Perseohonan Tolak
- Perseohonan Semua
- Pengajuan
- Data Pengajuan
- Jenis Pengajuan
- Feedback Pemohon
- KBLJ Jenis Usaha
- Statistik Perizinan
- Peta Perizinan

Feedback Pemohon

ID Pendaftaran	52030
Nama Pemohon	Diva Arthamefia Paradisa
Jenis Perizinan	Surat Keterangan Penelibian
Nilai	3.45434545
Saran	Sudah bagus dan mempermudah pemohonan karena dalam bentuk online melalui website namun akan lebih bagus jika pengalaman skizin tidak harus melalui offline namun bisa online (fitur download)

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)	3
4	INFORMASI BIAYA/TARIFF (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	2
5	HASIL / TAMPILAN SK IZIN (1. Tidak Bagus, 2. Kurang Bagus, 3. Cukup Bagus, 4. Bagus)	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 Dijangkau, 3. Sifat Dijangkau, 4. Mudah Dijangkau)	4
10	Apakah Anda Pria atau Wanita ? 1 = Pria 2 = Wanita	2
11	Pendidikan Terakhir Anda ? (1=SD/SMP, 2=SMA, 3=Diploma, 4=S1, 5=S2/S3)	3

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN JANUARI s/d MEI 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	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	2	4	4	4	3	3	
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
43	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
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	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	4	3	4	3	3	3	

68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	2	4	4	3	4	4	4	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	2	3	4	3	3	3	3	
84	4	4	2	3	3	4	4	4	4	
85	3	3	1	3	3	3	3	2	3	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
96	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

109	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
126	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
131	4	3	3	2	3	3	4	4	3	
132	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	3	2	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	2	2	4	3	4	3	3	3	3	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
181	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	3	3	4	3	3	1	3	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

232	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
235	4	4	4	1	4	4	4	1	4	
236	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
239	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
240	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
241	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	4	4	3	4	2	4	3	3	3	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
255	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
259	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	4	4	4	4	4	3	4	1	4	

273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
279	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
284	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
316	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
320	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
324	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
325	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
326	4	3	2	2	2	2	1	2	2	
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
331	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
334	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	3	4	1	2	3	4	4	2	4	
338	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
339	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
341	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
347	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
353	4	4	4	4	3	3	4	4	3	

T Nilai/Unsur	1375	1373	1352	1360	1356	1367	1373	1371	1356	
NRR / Unsur	3,884	3,879	3,819	3,842	3,831	3,862	3,879	3,873	3,831	
NRR Tertimbang	0,432	0,431	0,424	0,427	0,426	0,429	0,431	0,430	0,426	*)
Unsur										3,856
										**))
IKM Unit pelayanan										96,39

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 NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,884
U2	Prosedur	3,879
U3	Waktu Pelayanan	3,819
U4	Biaya	3,842
U5	Produk Layanan	3,831
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,862
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,879
U8	Penanganan Pengaduan	3,873
U9	Sarana Prasarana	3,831

IKM UNIT PELAYANAN :	96,39
-----------------------------	--------------

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, 28 Mei 2024

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

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

PARAF HIERARKI	
SEKRETARIS DINAS	7
KASUBAG UMUM	i

3. Tabel Mutu Pelayanan

LAMPIRAN
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO SEMESTER I PERIODE
JANUARI s/d MEI TAHUN 2024

TABEL MUTU PELAYANAN

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

NILAI IKM	NAMA LAYANAN PELAYANAN PERIZINAN
96.39	JUMLAH : 353 ORANG JENIS KELAMIN : L = 130 ORANG / P = 223 ORANG PENDIDIKAN : SMA KEBAWAH = 89 ORANG : DIPLOMA = 126 ORANG : SARJANA = 118 ORANG : PASCA SARJANA KEATAS = 20 ORANG PERIODE SURVEI : 01/01/2024 - 22/05/2024
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, 1 Juli 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

PARAF HIERARKI	
SEKRETARIS DINAS	
KASUBAG UMUM	

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 indicator 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.

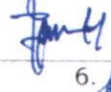
Pimpinan Sidang,

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.	Henri Puspitamat	Pemerintah	Bappedalitbang	1. 
2.	NURMA B. D. SY	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	Pesumahan Green Palm Residence.	5. 
6.	Dwi Susiani	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

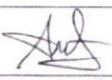
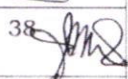
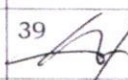
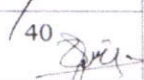
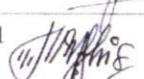
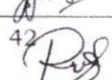
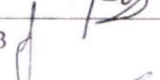
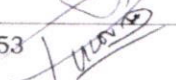
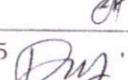
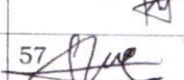
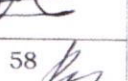
TANGGAL : 16 Februari 2023

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. Portland Development	Jl. tentara pelajar 105 0895-3636-58291	1
2	Syarif	PT Ryz R.	Jl Kartini 36 001212186663	2
3	Muh. P.	Dindikbud	Jl. Mayjen Sudarto	3
4	KERNASATI	Minerindo	Jl. 2500 Radjono 22	4
5	Sugadi	ke perikanan	Purwodadi.	5
6	Dwi susiani	Afiah Snack	Perum Simmiji Gebang	6
7	XUSF S	DPRD	Purworejo	7
8	Wahid	DPRD	Purworejo	8
9	HARTANTO	SATPOL PP	Purworejo	9
10	Bowo	Kec. Loano	Loano	10
11	Winba Turi	Pakar. mb. Winba tecc. Kertan	Kertan	11
12	Eko	YI-	Bayan	12
13	Buri Sumaryo	DPRD	KTA	13
14	Seno Prabowo	Dindikbud	Purworejo	14

No.	Nama	Lembaga/Instansi	Alamat & Nomor Telp.	Tanda Tangan
15	Luqman H.	DLHP	08572789705	15
16	Henri P	BappedaMB.	081229556067	16
17	Dina A.	---	089509897173	17
18	Rina W	BappedaMBang	085203597484	18
19	Agus	LSM SMS	085228575711	19
20	Nurhidayahm.	TO Amunnafich	085292533755	20
21	Agus Wibowo	DPMPISIP		21
22	Syaifulin	Cakera Hsbande		22
23	Isma Irtanti	DPMPISIP		23
24	Heru Sutanto	DPMPISIP		24
25	Asih M	---		25
26	Elmhur	---		26
27	Adi Setijawon	---		27
28	Aulia Rachma Wah			28
29	Novita	---		29
30	Poppy	---		30
31	Indra M N	DPMPISIP		31
32	Dini Nur.S.	---		32
33	BUDI-MULTONO	---		33
34	Rio W	DPMPISIP		34
35	Lytha	DPMPISIP		35
36	Mariyam Feriyati	DPMPISIP		36

No.	Nama	Lembaga/Instansi	Alamat & Nomor Telp.	Tanda Tangan
37	Febriana Mirasti	DPMPPTSP		37 
38	Eska Nugrahani	DPMPPTSP		38 
39	Agus Ristika	DPMPPTSP		39 
40	Suparni	DPMPPTSP		40 
41	Irena Safitri	DPMPPTSP		41 
42	Riko D.M.	DPMPPTSP		42 
43	Lancey P	DPMPPTSP		43 
44	Titer Subkhan	DPMPPTSP		44 
45	Yumita Putri Handayani	- 11 -		45 
46	Faedah Endangwati	DPMPPTSP		46 
47	 Sugiyono			47 
48	 Hadi			48 
49	Yayan			49 
50	Masruri	DPMPPTSP		50 
51	Legiman	- - -		51 
52	Bepo Slamet	- - -		52 
53	Puan Mubila			53 
54	Giam Sapeoni			54 
55	DUGI HARTO			55 
56	Kiki Dwi Anggara			56 
57	Sugeng SAPUTRO			57 
58	Rizki F.M			58 

No.	Nama	Lembaga/Instansi	Alamat & Nomor Telp.	Tanda Tangan
59	Aryo Tejomoko			59
60	Maria			60
61	Doni			61
62	Nurul	PKL		62 (G/)
63	Intan Syaisabiah O H	PKL		63
64	Alfa aulia fida	PKL		64
65	Intan Nur Anni	PKL		65
66	Septi Wulandari	PKL		66
67	Alindir Mawaret	PKL		67
68	Silvia Nurmalia Candro	PKL		68
69	Aprilia Citra. Fatmahanik	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 KURWOREJO
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
AGUNG WIBOWO, AP. M. M.
Kombina Utama Muda
NIP. 197403081993111002

6. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Juli s/d Desember

Tahun 2023



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2023**

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 Pintu Kabupaten Purworejo periode Juli s/d Desember 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Juli s/d Desember 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,853	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,806	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,772	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,845	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,754	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,841	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,892	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,897	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,793	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 95.6.

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, 1 Juli 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

PARAF HIERARKI	
SEKRETARIS DINAS	
KASUBAG UMUM	