

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 DESEMBER
TAHUN 2025



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II 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 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 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 KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner Si Ida.....	13
2. Hasil Olah Data SKM	16
3. Tabel Mutu Pelayanan.....	22
4. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	23
5. Berita Acara Forum Konsultasi Publik	28
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 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarluaskan 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 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli – November 2025	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	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 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1870 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 317 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 109 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENT ASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	64	59%
		PEREMPUAN	45	41%
2	PENDIDIKAN	SD / SMP	0	0%
		SLTA	51	47%
		DIII	17	16%
		SI	28	26%
		S2 / S3	13	12%
3	PEKERJAAN	PNS	2	2%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	15	14%
		PELAJAR/ MAHASISWA	49	45%
		WIRASWASTA	8	7%
		LAINNYA	35	32%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERIZINAN	18	17%
		LAYANAN NON PERIZINAN	91	83%

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 :

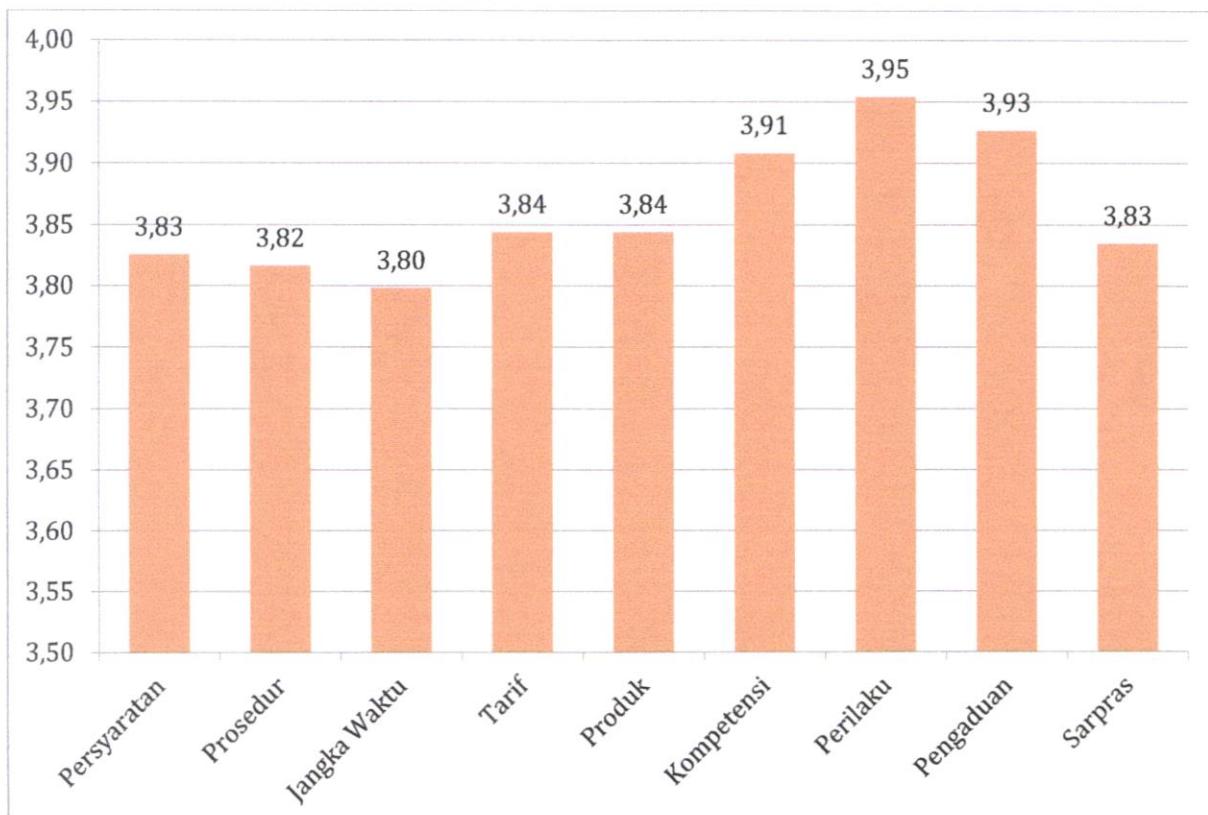
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,83	3,82	3,80	3,84	3,84	3,91	3,95	3,93	3,83
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit Layanan	96,44 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

SKM per Unsur pada DPMPTSP Kabupaten Purworejo

Semester II Tahun 2025



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 3,80. Selanjutnya Prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,82 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk unsur terendah ketiga yaitu 3,83.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksanaan mendapatkan nilai tertinggi 3,95 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan mendapat nilai 3,93 serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,91.

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 :

- Pelayanan untuk izin penelitian di kabupaten Purworejo saat ini sudah berbasis online, sangat memudah, dan bisa memantau secara online. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat baik di wilayah kabupaten Purworejo maupun dari luar. Terimakasih. (58395).
- Jangka waktu pengajuan sampai di proses di persingkat jadi tidak lama menunggu. (58167).
- Output surat bisa digital melalui email (softcopy). Supaya perizinan administratif ke tempat tempat terkait bisa segera dilakukan melalui pesan digital. (58156).
- Pelayanan bagus, ramah dan baik. Saran: untuk mempermudah pengisian untuk orang awam yang belum pernah meminta pengurusan ijin sertakan video cara pengisianya. (58144).
- Pelayanan perizinan online ini sudah baik, dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan surat perizinan. saran saya untuk lebih mengoptimalkan pelayanan perizinan online ini untuk meningkatkan efisiensi. (57827).

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 13 Februari 2025 (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	Sarana Prasarana	1.1 Koordinasi dengan OPD teknis yang menangani terkait jaringan website Si Ida				✓	Sekretariat DPMPTSP dan DINKOMINFOS TASANDI
2	Persyaratan Pelayanan	2.1 Sosialisasi SP/SOP kepada				✓	Sekretariat DPMPTSP

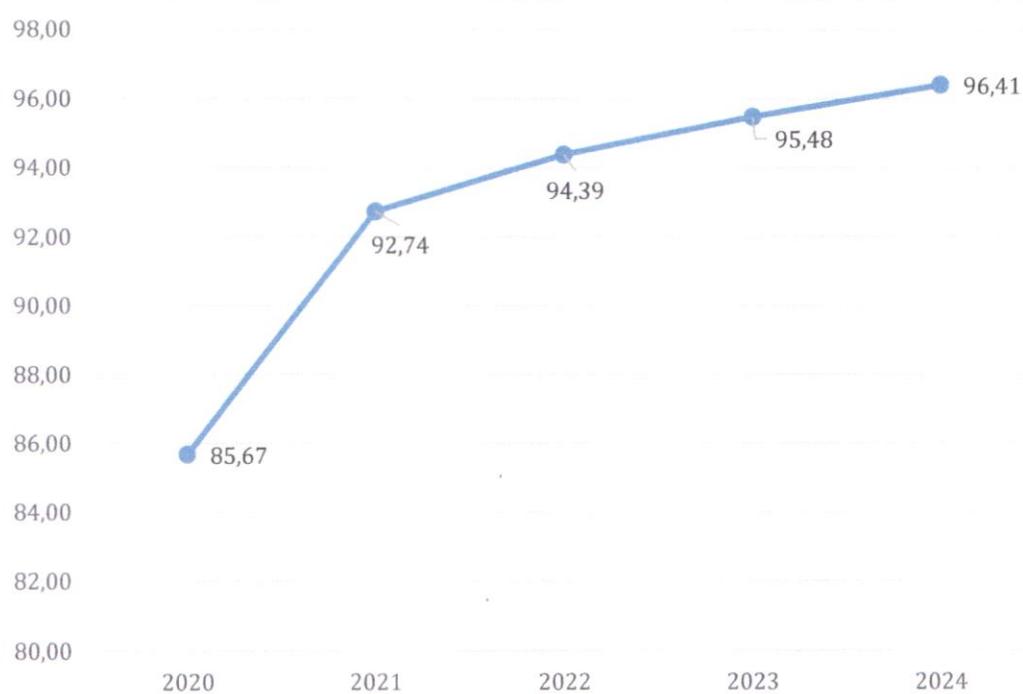
	pengguna layanan					
	2.2 SP/SOP disediakan di meja masing- masing gerai		✓	Sekretariat DPMPTSP		

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 2020-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Juli hingga Desember 2025, 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 96,44. Nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, prosedur serta persyaratan layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksanaan mendapat nilai 3,95, penanganan pengaduan mendapat nilai 3,93 dan kompetensi pelaksanaan mendapatkan nilai 3,91 dari unsur layanan.

Purworejo, 9 Desember 2025

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

https://izin.purworejokab.go.id/admin_perugas/detail_feedback/4720

Sistem Informasi Perizinan DINPMPTSP Kabupaten Purworejo

Feedback Pemohon

ID Pendaftaran: 54385

Nama Pemohon: ERTA MARIE FANGGIBONG

Jenis Perizinan: Sertifikat Pengangketan Perizinan

Nilai: 8,7777772

Saran: Selalu layari untuk penilaian di kantorperizinan online, sangat memudahkan dan bisa menguntungkan secara online. Perizinan sangat cepat dan mudah dilakukan.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	PERIZINAN PEMERINTAH (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
2.	PROSEDUR PEMERINTAH (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 BAYAR-TARIF (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	4
5.	HASIL TAMPILAN DR (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik)	4
6.	KOMPETENSI PERUGAS (1. Tidak Kompeten, 2. Kurang Kompeten, 3. Cukup Kompeten, 4. Berkompeten)	4
7.	PERILAKU PERUGAS (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik)	4
8.	MARILAH PELAKUAN (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijangkau, 3. Sudi Dijangkau, 4. Mudah Dijangkau)	4
9.	PERANGKATAN MULALAH (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijangkau, 3. Sudi Dijangkau, 4. Mudah Dijangkau)	4
10.	Apakah Anda Pria atau Wanita? (1. Pria 2. Wanita)	4
11.	Pendidikan Terakhir Anda? (1-HD/SMP, 2-SMA, 3-Diploma, 4-S1, 5-S2, 6-S3)	5

https://izin.purworejokab.go.id/admin_perugas/detail_feedback/4744

Sistem Informasi Perizinan DINPMPTSP Kabupaten Purworejo

Feedback Pemohon

ID Pendaftaran: 54381

Nama Pemohon: BAYANG HADI PRIMABANTO

Jenis Perizinan: Kewenangan Kegiatan Pemakaian Ruang (KPR) Non Bisnisraja

Nilai: 2,8183333

Saran: Jangan lakukan pengajuan sampai di proses di perizinan setiap tidak bisa mensurvei.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	PERIZINAN PEMERINTAH (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	3
2.	PROSEDUR PEMERINTAH (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)	4
4.	INFORMASI BAYAR-TARIF (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas)	3
5.	HASIL TAMPILAN DR (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik)	4
6.	KOMPETENSI PERUGAS (1. Tidak Kompeten, 2. Kurang Kompeten, 3. Cukup Kompeten, 4. Berkompeten)	4
7.	PERILAKU PERUGAS (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik)	4
8.	MARILAH PELAKUAN (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijangkau, 3. Sudi Dijangkau, 4. Mudah Dijangkau)	3
9.	PERANGKATAN MULALAH (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijangkau, 3. Sudi Dijangkau, 4. Mudah Dijangkau)	3
10.	Apakah Anda Pria atau Wanita? (1. Pria 2. Wanita)	2
11.	Pendidikan Terakhir Anda? (1-HD/SMP, 2-SMA, 3-Diploma, 4-S1, 5-S2, 6-S3)	3

https://izin.purworejokab.go.id/admin_petugas/detail_feedback/4700

Gmail YouTube Maps Perizinan Kabupaten... Sistem Perizinan B... Login | Portal Ex-1 Login - Presensi Lembaga OSS - BK... Konversi Koordinat... IAN SMS Center DINP...

Sistem informasi Perizinan DINPMPPTSP Kabupaten Purworejo

Feedback Pemohon

ID Pendaftaran: 54436

Nama Perizinan: Izin Cipta Kerja

Jenis Perizinan: Surat Keterangan Perizinan

Nilai: 3,95/5 (54)

Saran: Untuk saat ini masih sangat membutuhkan teknologi dan keamanan yang baik agar tidak ada yang merusak sistem.

No. Pertanyaan Jawaban

- PERIZINAN PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 3
- PROSES PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 3
- INFORMASI LAMA PROSES PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 4
- INFORMASI BANTUAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 4
- HASIL TAMPILAN SK (1. Tidak Bagus, 2. Kurang Bagus, 3. Cukup Bagus, 4. Bagus) 3
- KOMPETENSI PETUGAS (1. Tidak Kompeten, 2. Kurang Kompeten, 3. Cukup Kompeten, 4. Berkompeten) 4
- PERILAKU PETUGAS (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik) 3
- MAKLUMAT PELAKUAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. jelas) 3
- PENGANGGARAN NEUTRAL (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijelaskan, 3. Sedikit Dijelaskan, 4. Mudah Dijelaskan) 3
- Apakah Anda minat atau Bantuan? 1 + 7 = 8
- Pendidikan Terakhir Anda (1-SD/SMK, 2-SMA, 3-Diploma, 4-S1, 5-S2/5D) 2

https://izin.purworejokab.go.id/admin_petugas/detail_feedback/4694

Gmail YouTube Maps Perizinan Kabupaten... Sistem Perizinan B... Login | Portal Ex-1 Login - Presensi Lembaga OSS - BK... Konversi Koordinat... IAN SMS Center DINP...

Sistem informasi Perizinan DINPMPPTSP Kabupaten Purworejo

Feedback Pemohon

ID Pendaftaran: 53144

Nama Perizinan: Izin Cipta Kerja

Jenis Perizinan: Surat Keterangan Perizinan

Nilai: 3,5/5 (54)

Saran: Pihaknya juga, izin dan bank, Saran untuk mempermudah pengguna untuk yang baru, yang belum pernah menggunakan ini, berikan video cara penggunaan.

No. Pertanyaan Jawaban

- PERIZINAN PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 3
- PROSES PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 4
- INFORMASI LAMA PROSES PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 4
- INFORMASI BANTUAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 4
- HASIL TAMPILAN SK (1. Tidak Bagus, 2. Kurang Bagus, 3. Cukup Bagus, 4. Bagus) 3
- KOMPETENSI PETUGAS (1. Tidak Kompeten, 2. Kurang Kompeten, 3. Cukup Kompeten, 4. Berkompeten) 4
- PERILAKU PETUGAS (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik) 3
- MAKLUMAT PELAKUAN (1. Tidak jelas, 2. Kurang jelas, 3. Cukup jelas, 4. jelas) 3
- PENGANGGARAN NEUTRAL (1. Tidak Ada, 2. Tidak Dapat Dijelaskan, 3. Sedikit Dijelaskan, 4. Mudah Dijelaskan) 3
- Apakah Anda minat atau Bantuan? 1 + 7 = 8
- Pendidikan Terakhir Anda (1-SD/SMK, 2-SMA, 3-Diploma, 4-S1, 5-S2/5D) 2

https://izin.punworejokao.go.id/admin_petugas/detail_feedback/4662

Gmail YouTube Maps Sistem Perizinan El... Login | Portal El... Login - Presensi Lembaga OSS - BK... Konversi Koordinat... IAN SMS Center DINP...

Sistem Informasi Perizinan DINPMPPTSP Kabupaten Purworejo

Feedback Pemohon

ID Pendaftaran: 17527

Nama Pemohon: Endi Nurul Hidayah

Jenis Perizinan: Surat Keterangan Perekaman

NISI: 8.1212418

Saran: Pelayanan pemohon online ini sangat baik, dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan surat perizinan. Selain itu, teknologi dalam perekaman online ini sangat memudahkan.

No. Pertanyaan Jawaban

1. PERSENTRASAN PERTAMAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 1

2. PROSES PELAYANAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 1

3. INFORMASI LAMPIRAN PROSES PERIZINAN (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 1

4. INFORMASI BAWAH TANDATANGNA (1. Tidak Jelas, 2. Kurang Jelas, 3. Cukup Jelas, 4. Jelas) 1

5. HARGA, TARIFFLAIKAN (1. Tidak Bagus, 2. Kurang Bagus, 3. Cukup Bagus, 4. Bagus) 1

6. ADMITENSI 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) 1

8. NILAI/RAJAH PELAYANAN (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik) 1

9. PENANGGARAN MELALUI (1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik) 1

10. Apakah Anda Pihak atau Bantua (1 = Pihak 2 = Bantua) 1

11. Pendidikan Terakhir Anda (1 = SD/SDN, 2 = SMA, 3 = Dikluma, 4 = SL, 5 = SLB) 1

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**
JULI s/d DESEMBER
TAHUN 2025

UNIT PELAYANAN : DINAS PMPTSP 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	4	3	4	3	4	4	4	3,56
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3,33
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,78
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,89
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11
17	4	4	3	3	4	4	3	1	4	3,33

18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
19	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3,78
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
22	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3,78
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3,78
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
30	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3,56
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3,78
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
35	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3,56
36	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3,56
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
42	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3,67

43	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3,56
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
53	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,78
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
58	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,22
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
63	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3,33
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
65	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3,44
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
67	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3,67

68	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3,78
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
71	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3,44
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
74	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3,44
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
78	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
81	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3,78
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
87	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3,78
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
91	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,78
92	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3,56

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = 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	3,83
U2	Prosedur	3,82
U3	Waktu Pelayanan	3,80
U4	Biaya	3,84
U5	Produk Layanan	3,84
U6	Kompetensi Pelaksanaa	3,91
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,95
U8	Penanganan Pengaduan	3,93
U9	Sarana Prasaran	3,83

IKM UNIT PELAYANAN :	96,44
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

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

Purworejo, 9 Desember 2025

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

Gathot Suprapto, S.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 19661223 199403 1 005



3. Tabel Mutu Pelayanan

LAMPIRAN
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO SEMESTER I
PERIODE JULI S/D DESEMBER TAHUN 2025

TABEL MUTU PELAYANAN

INDEK KEPUASAN MASYARKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO
JULI S/D DESEMBER
TAHUN 2025

NILAI IKM	NAMA LAYANAN PELAYANAN PERIZINAN
96.44	<p>JUMLAH : 109 ORANG JENIS KELAMIN : L = 64 ORANG / P = 45 ORANG PENDIDIKAN : SMA KEBAWAH = 51 ORANG : DIPLOMA = 17 ORANG : SARJANA = 28 ORANG : PASCA SARJANA KEATAS = 13 ORANG PERIODE SURVEI : 01/07/2025 - 05/12/2025</p>

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASAYARAKAT

Purworejo, 9 Desember 2025

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

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

4. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat



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 <http://dinetptsp.purworejekab.go.id> | Email: dinetptsp@purworejekab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWOREJO
NOMOR 800 /006/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

Menimbang

- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.

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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856)
- 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purworejo (Lembaran Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2021 nomor 4);
9. 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);
10. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas:

- a. melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
- b. melakukan koordinasi dengan pihak terkait terhadap pelaksanaan survei; dan
- c. melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas Tim Pelaksana Survei 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 Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purworejo
pada tanggal 3 Januari 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO



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

LAMPIRAN

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

NOMOR : 800 / 006 / 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO.

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO

NO	NAMA/NIP	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1	GATHOT SUPRAPTO, S.H NIP. 19881223 199403 1 005	Kepala DPMPTSP Kabupaten Purworejo.	Penanggung Jawab
2	DWI RISTYOWATI, S.H., MAP NIP. 19670506 199803 2 001	Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Purworejo	Ketua
3	ISMA ERTANTI, S.E NIP. 19880226 201001 2 012	Kasubbag Umum DPMPTSP Kabupaten Purworejo.	Sekretaris
4	ESKA NUGRAHENI, A. Md NIP. 19820506 201408 2 004	Pengelola Dokumen Perizinan DPMPTSP Kabupaten Purworejo.	Anggota
5	INORA SRI NUGRAHA S. Kom NIP. 19821042 01001 1 022	Pranata Komputer Pertama pada DPMPTSP Kabupaten Purworejo.	Anggota
6	YUNITA PUTRI HANDAYANI, A. Md NIP. 19970615 202012 2 002	Pengelola Kerjasama Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Purworejo	Anggota
7	HARRY PRABOWO, S.I.P. NIP. 19781006 202421 1 005	Analis Kebijakan Ahli Pertama DPMPTSP Kabupaten Purworejo	Anggota
8	MARIYAM FERIYATI, A. Md.	Tanaga Administrasi pada DPMPTSP Kabupaten Purworejo.	Anggota

NO	NAMA/NIP	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
9	LANCARYA PRASTOWO, S.E	Tenaga Administrasi pada DPMPTSP Kabupaten Purworejo	Anggota
10	TITUR SUBKHAN, S.Kom	Tenaga Administrasi pada DPMPTSP Kabupaten Purworejo	Anggota

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
RELAJANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO.



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

5. Berita Acara Forum Konsultasi Publik

LAMPIRAN I BERITA ACARA FKP 2025



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Proklamasi No. 2, Purworejo, Jawa Tengah Kode pos 54111
Telepon (0275) 325202 Faksimile (0275) 325202

Laman: [www.dppmptkp.purworejokab.go.id](http://dppmptkp.purworejokab.go.id) | Email: dppmptkp@purworejokab.go.id

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWOREJO

Pada hari ini, Kamis, 13 Februari 2025, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Unsur Sarana Praasarana (Sistem penzinan)	Koordinasi dengan DPRD terkait (Diskusi koefisien)	Desember 2025
2	Unsur Persyaratan Pelayanan (SOP belum begitu jelas)	1. Cariakuan SP/SOP terpelaung 2. Setiap gejol di MPP harus mendapatkannya / mengedukasikan SP/SOP layanan yang diberikan	Desember 2025

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya

Purworejo, 13 Februari 2025

No	NAMA & NO HP*	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1	Jaka Hartama	L	DPRD	
2	Tudha Ari Gunawan	L	DPRD	
3	Yan Abu	P	BapperaDa	
4	Adi Suyatno	L	PT Arakliwana	
5	Nugrahani N.P	P	Birokan Organisasi	
6	Yudhistira Alang N	L	Indofama	

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Purworejo

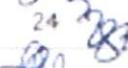
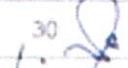
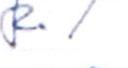
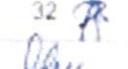
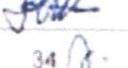
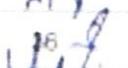
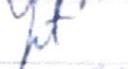
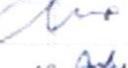
Gathot Suprapto, S.H.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19661223 199403 1 005

LAMPIRAN II DAFTAR HADIR PESERTA

DAFTAR HADIR

Hari : Kamis, 13 Februari 2025
 Tempat : Rumah Makan Ayam Bakar Bambu Kuning (ABK) Jl. Brigjen Katamso No Km. 3, Boro Kulon, Kec. Banyuurip, Kabupaten Purworejo
 Waktu : 13.00 WIB
 Acara : Forum Konsultasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo

NO.	NAMA	INSTANSI	L/P	TANDA TANGAN
1	Garnets	Opnum	L	1
2	dr. Kurniati, S.Sos, M.Pd	Perwakilan	L	2
3	Hendriyanto, M	Polsa	L	3
4	Adi Suparmo	PT Ardhikarya	L	4
5	Mamang W	Dinkes	L	5
6	Indra	Kec Purworejo	P	6
7	Elaizah M. Kusumawardhani	DEUPR	L	7
8	Biyanto	IBUSA	L	8
9	Ende Handi	PT Unggul Raya	L	9
10	Haryanto	SATPOL PP	L	10
11	Risli K	PPUPR	L	11
12	Adhi Wiratama	—	L	12
13	S. Suhardi	PLN	P	13
14	Mulyaheni	Bagian Organisasi	P	14
15	Pono	DLMP	L	15
16	Susanti	ANDIKBUD	P	16
17	Yudhistira Atang H	Indostama	L	17
18	Yudha	P. Nru	L	18
19	Heru M	Persitama	L	19
20	Suprakarsa H	Kec. Loano	L	20
21	Sunaryo	Dinperaya	L	21

NO.	NAMA	JABATAN	L/P	TANDA TANGAN
22	RINI ARI	Kabid	P	22 
23	GIFITIA Aidi	staf	L	23 
24	YANI APRI	Bappenda	P	24 
25	Ria - Wulan dari	Bappenda	P	25 
26	Julan Hartono	DPAO	L	26 
27	Widha Ali C	-	L	27 
28	Pradipta	DPAO	L	28 
29	Adwi W.	DPUPR	L	29 
30	SRI MURNIATI	Bang PSDA	P	30 
31	Sri Bambang H	Nanya Bantik	P	31 
32	RAZMI SW	Bang PSDA	P	32 
33	BC JO. S.	DINPM/ PYSP	L	33 
34	ESMA Estanti	DPMPTSP	P	34 
35	Poppy A	-u-	P	35 
36	Nova Febrianti	-u-	P	36 
37	Yunita Putri	-u-	P	37 
38	Dini N.S	-u-	P	38 
39	Domi.	-u-	L	39 
40	Maryam Fitriyat	DPMPTSP	P	40 
41	Mu. N	DPMPTSP	L	41 
42	Adi I	u	L	42 
43	VITA MOKHA	SMK Bantik	P	43 
44	NURMA AMASANOM	SMK Bantik	P	44 
45	Tutur Sibatian	DPMPTSP	L	45 
46	Lancangyo Pratomo	-u-	L	46 
47	Fikriana Munawir	-u-	P	47 

48	Dwi Cahyani Putri	SMK Baitul Berbaik	P	48	<i>Bhat</i>
49	MELA ISWAN	DPMPTSP	L	49	<i>Haf</i>
50	Tan Listian	SMK Baitul Yaqoob	P	50	<i>Jay</i>
51	Made	DPMPTSP	L	51	<i>Bud</i>
52	Herry P	DPMPTSP	L	52	<i>Jerry</i>
53	Sian Saptoni	Outsourcing	L	53	<i>Ge</i>
54	Aryo triatmoko	Outsourcing	L	54	<i>An</i>
55	Kiki dwi Anggura	Outsourcing	L	55	<i>Kai</i>
56	Muhammad Wahyu Prasetyo	Outsourcing	L	56	<i>Ike</i>
57	Sugeng Saputro	Outsourcing	L	57	<i>Sur</i>
58	Riki Febrian M	Outsourcing	L	58	<i>Kast</i>
59	Harah Suparwita	Outsourcing	L	59	<i>J</i>
60	Yogya Prigowitomo	Outsourcing	L	60	<i>Yan</i>
61	Sugiyono	Outsourcing	L	61	<i>A</i>
62	Yoga	Outsourcing	L	62	<i>An</i>
63	Tikta Rusdiansari	DPMPTSP	P	63	<i>PA</i>
64	Mairina	DPMPTSP	P	64	<i>Ik</i>
65	Eka Nugrahani	DPMPTSP	P	65	<i>WP</i>
66	Eka Widya Y	DPMPTSP	P	66	<i>M</i>
67	Rika D.M.	DPMPTSP	L	67	<i>PB</i>
68	Aulia R.W.	DPMPTSP	P	68	<i>M</i>
69	Agus R	DPMPTSP	L	69	<i>Af</i>
70	Suparni	DPMPTSP	P	70	<i>Si</i>
71	Faedah E	DPMPTSP	P	71	<i>F</i>
72	Netwari P	Polar	L	72	<i>Net</i>
73	Afifa Zain	Polar	L	73	<i>AF</i>
74	Octa Manti	Kantor Pos		74	<i>O</i>

NO.	NAMA	JABATAN	L/P	TANDA TANGAN
75	Ibrahim Atzz	Kec. Ngenthal	L	75 
76	Slamet, H	DPUPR	L	76 
77	WIBI M	SEPDIA	L	77 
78	TRIYU S	SETDA	L	78 
79	Hendrik	Setda	L	79 
80	Iwan	Setda	L	80 

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Purworejo

Gathot Suprapto, S.H
Pembina Utama Muda
NIP. 19661223 199403 1 005

LAMPIRAN III SURAT UNDANGAN



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Proklamasi No. 2, Purworejo, Jawa Tengah. Kode pos 54111
Telepon (0275) 325202, Faksimile (0275) 325202

Laman: www.dpmptsp.purworejekab.go.id, Posel: dpmptsp@purworejekab.go.id

Purworejo, 6 Februari 2025

Nomor: 000.8.3.4/141/2025

Sifat: -

Lampiran:

Hal: Undangan

Yth. Terlampir

di
PURWOREJO

Menghaturi dengan hormat kehadiran Saudara pada

Tempat:	Rumah Makan Ayam Bakar Bambu Kuning (ABK) Jl. Brigjen Katamso No Km. 3, Boro Kulon, Kec. Banyuung, Kabupaten Purworejo
Kamis, Tanggal:	Kamis, 13 Februari 2025
Waktu:	Pukul 13.00 WIB sid selesai
Acara:	Forum Perangkat Daerah dan Konsultasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo

Demikian atas perhatian dan kehadirannya disampaikan terima
kasih

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan terpadu satu pintu
Kabupaten purworejo



Gathot Suprapto, S.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 196612231994031005

SUSUNAN ACARA

FORUM PERANGKAT DAERAH DINAS DPMPTSP DAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK

WAKTU	KEGIATAN	KETERANGAN
KAMIS,16 FEBRUARI 2023		
13.00-13.30	Registrasi & Makan Siang	Panitia
13.30-13.45	Pembukaan	Panitia
13.45-14.00	Sambutan Komisi 1 DPRD	Ketua Komisi 1 DPRD Kab. Purworejo
14.00-14.15	Sambutan Kepala Bappenda	Kepala Bappenda
14.15-15.15	Penyampaikan Materi dan Diskusi	Kepala DPMPTSP
15.15-15.30	Penandatanganan Berita Acara & Penutupan	Panitia

Lampiran Surat

Nomor 000.8.3.4/141/2025
Tanggal 6 Februari 2025

Kepada Yth:

1. Asisten Pemerintahan & Kesra Setda Kab. Purworejo
2. Asisten Administrasi Umum Setda Kab. Purworejo
3. Ketua Komisi 1 DPRD Kab. Purworejo
4. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
5. Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata
6. Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Perikanan
7. Kepala Dinas Kesehatan
8. Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan
9. Kepala Satpol PP Damkar
10. Kepala Dinas KUKMP
11. Kepala Bapenda Kabupaten Purworejo
12. Kepala Dinas Perkimtan Kabupaten Purworejo
13. Camat Loano
14. Camat Purwodadi
15. Camat Ngombol
16. Camat Bener
17. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Purworejo
18. Kepala Bagian Perekonomian dan SDM Setda Kab. Purworejo
19. Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Purworejo
20. Ketua LSM Surya Mentari Semesta
21. Rektor Universitas Muhammadiyah Purworejo
22. Direktur Politeknik Sawunggalih Aj.
23. Ketua Forum UMKM Kabupaten Purworejo
24. Rektor Institut Teknologi Brantas dan Kesehatan Bhakti Putra Bangsa Indonesia
25. Ketua APINDO
26. Ketua HIPMI
27. Yudha Sebandini
28. PT. INDOTAMA OMICRON KAHAR
29. PT. SARIGUNA PRIMATIRTA
30. PT. UNGGUL REJOWASONO
31. YAYASAN KRISTEN UNTUK KESEHATAN UMUM
32. PT. RUMAH SAKIT PURWA HSADA
33. PT. ARAHWAH CIPRA MANUNGgal
34. CV. ADHI KARYA TIRTA
35. CV. ARDIANA BHAKTI PRATHAMA
36. HOTEL SANJAYA INN
37. PEMBATIKAN NARAYA BATIK
38. RAFBA BATIK
39. Pegawai DPMPTSP
40. Pegawai Outsourcing DPMPTSP

LAMPIRAN IV DOKUMENTASI KEGIATAN

DOKUMENTASI KEGIATAN



6. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Januari s/d Juni

Tahun 2025



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2025**

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 Januari s/d Juni 2025 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 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,90	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,86	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,77	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,90	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,83	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,89	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,93	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,82	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 96.42.

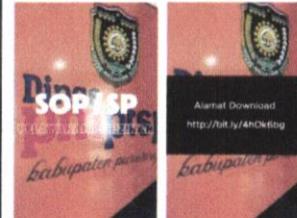
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana Prasarana	1.1 Koordinasi dengan OPD teknis yang menangani terkait jaringan website Si Ida				✓	Sekretariat DPMPTSP dan DINKOMINFOS TASANDI
2	Persyaratan Pelayanan	2.1 Sosialisasi SP/SOP kepada pengguna layanan				✓	Sekretariat DPMPTSP
		2.2 SP/SOP disediakan di meja masing-masing gerai				✓	Sekretariat DPMPTSP

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. Sarana Prasarana	1.1 Koordinasi dengan OPD teknis yang menangani terkait jaringan website Si Ida	Sudah	1.1 Melakukan koordinasi dengan Diskominfostasandi terkait jaringan website Si Ida		
2. Persyaratan Pelayanan	2.1 Sosialisasi SP/SOP kepada pengguna layanan	Sudah	2.1 Melakukan sosialisasi SP/SOP kepada pengguna layanan melalui website resmi dan media sosial DPMPTSP		
	2.2 SP/SOP disediakan di meja masing-masing gerai	Sudah	2.2 Melakukan koordinasi dengan masaing-masing pemangku gerai di MPP agar menampilkan /menyediakan SP/SOP layanan yang diberikan		

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 Koordinasi dengan OPD teknis yang menangani	1.1 Melakukan koordinasi dengan Diskominfostasandi	Desember 2025	Sekretariat	DPMPTSP DINKOMINFOST ASANDI
2	2.1 Sosialisasi SP/SOP kepada pengguna layanan	2.1 Melakukan sosialisasi SP/SOP kepada pengguna layanan melalui website resmi dan media sosial DPMPTSP	Desember 2025	Sekretariat	DPMPTSP
	2.2 SP/SOP disediakan di meja masing-masing gerai	2.2 Melakukan koordinasi dengan masaing-masing pemangku gerai di MPP agar	Desember 2025	Sekretariat	DPMPTSP Gerai MPP

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
		menampilkan /menyediakan SP/SOP layanan yang diberikan			

Purworejo, 9 Desember 2025

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



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