PEMERINTAH
KABUPATEN SRAGEN

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I
JANUARI-MARET 2023



DPMPTSP

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

dpmptsp@sragenkab.go.id
dpmptsp.sragen@gmail.com

0271 892348
0271 8961359

https://dpmptsp.sragenkab.go.id

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN
TRIWULAN 1 TAHUN 2023

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami naikkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas perkenan-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Triwulan 1 Tahun 2023 telah selesai disusun.

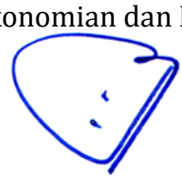
Dengan tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Triwulan 1 Tahun 2023, diharapkan bisa memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen sebagai penyelenggara pelayanan publik selama bulan Januari sampai dengan Maret 2023. Hasil survei kepuasan masyarakat menjadi pemicu dan motivasi bagi kami untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan.

Kepada semua pihak yang telah bekerjasama dan membantu pelaksanaan kegiatan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Triwulan 1 Tahun 2023 kami ucapkan terimakasih. Kami juga mengharapkan masukan dan kritikan yang bersifat membangun demi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen.

Sragen, April 2023

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
Asisten Perekonomian dan Pembangunan



TUGIYONO, S.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 19670708 199303 1 010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 3
DAFTAR ISI 4
BAB I PENDAHULUAN 5
A. LATAR BELAKANG 5
B. DASAR HUKUM 6
C. MAKSUD DAN TUJUAN 6
D. MANFAAT 7
E. METODE 7
F. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 7
G. JADWAL PELAKSANAAN 9
BAB II ANALISIS 12
A. DATA KUESIONER 12
B. TEKNIK PENGOLAHAN DATA 14
C. PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 15
D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 17
BAB III PENUTUP 31
A. KESIMPULAN 31
B. SARAN 32
C. RENCANA TINDAK LANJUT 32
LAMPIRAN-LAMPIRAN 35

1. SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2023
2. FORMULIR MANUAL SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
3. TAMPILAN *LINK*/TAUTAN SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
4. QR CODE SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
5. TAMPILAN APLIKASI SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
6. TABEL SAMPEL KREJCIE DAN MORGAN
7. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TRIWULAN 1 TAHUN 2023 DAN GRAFIK
8. REKAP KESAN DAN SARAN DARI RESPONDEN

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sejak tanggal 15 Desember 2022, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Sragen menempati gedung kantor yang baru, yaitu di Kompleks Mal Pelayanan Publik (MPP) Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen. Harapan kami dengan pindahnya pelayanan ke lokasi yang baru dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi masyarakat. Hal-hal yang dirasa masih kurang di kantor yang lama berusaha diperbaiki di kantor yang baru. Hal ini tidak lepas dari harapan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman, dan aman. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, semua unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan-keluhan tersebut apabila tidak tertangani dengan baik akan memberikan dampak yang tidak baik bagi pemerintah serta dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaran pelayanan publik.

Dari waktu ke waktu Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap lembaga publik dalam rangka memenuhi hak setiap masyarakat.

Dalam pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam satu tahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dalam pelaksanaan survei ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam PermenPANRB tersebut, yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Pelayanan adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja pelayanan. Terdapat 9 (Sembilan) unsur yang dipakai, yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana; serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan 6 (enam prinsip), yaitu transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

   Survei kepuasan masyarakat, ini dimaksudkan sebagai bahan acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen.

   Hasil survei bisa dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

2. Tujuan

   Survei ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

D. MANFAAT

Manfaat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui 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 diambil serta upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diperoleh 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.

E. METODE

1. Populasi dalam survei kepuasan masyarakat adalah penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pintu Kabupaten Sragen selama bulan Januari sampai dengan Maret 2023, yaitu sebanyak kurang lebih 1400 pemohon.
2. Survei ini dilakukan dengan berpedoman pada tabel sampel Krejcie and Morgan dengan sampel 302 kuesioner kepada responden yang merupakan penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada tahun 2022, terhitung dari bulan Januari sampai dengan Maret 2023. Responden dipilih secara *simple random sampling* (teknik acak sederhana). Sampel dari anggota populasi diambil secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

F. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2023 dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/38/01.3/2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2023.

Adapun Susunan Keanggotaan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2023 sebagai berikut :

NO	N A M A NIP PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	TUGIYONO, S.H. NIP. 19670708 199303 1 010 Pembina Utama Muda (IV/c)	Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ketua
2.	ILHAM KURNIAWAN, S.T, M.M. 19791118 200312 1 007 Pembina (IV/a)	Analis Hukum Ahli Madya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris
3.	SUHARI, S.H. 19770203 199703 1 003 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Hukum Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
4.	ARIYANTO, S.E. 19770614 199903 1 005 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Hukum Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
5.	YUSTINA NUGRAHAENI, S.S. NIP. 19830302 200604 2 010 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Hukum Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
6.	ARIF BAHTIAR RIFAI, S.E. NIP. 19730502 199603 1 002 Penata Tingkat I (III/d)	Perencana Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
7.	YULIANANTO DONI P, S. Kom. NIP. 19840707 200903 1 003 Penata (III/c)	Pranata Komputer Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
8.	ENING BUDIASTUTI, S.H. NIP. 19780702 199803 2 001 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Dokumen Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
9.	ANA MARIA YULIA PRANANDARI, S.T. NIP. 19780724 200804 2 002 Penata Tingkat 1 (III/d)	Analis Dokumen Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
10.	RISNA NURDIANA, S.E. NIP. 19811002 200912 2 001 Penata Tingkat 1 (III/d)	Pelaksana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota

11.	NUR HARYADI, S.Kom NIP. 19900424 202012 1 013 Penata Muda (III/a)	Analis Data dan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
12.	Drs.WIJIYANTO NIP. 19670313 199603 1 001 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Kebijakan Ahli Muda Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	Anggota
13.	E. TRI HENY SUSILOWATI, S.sos	Tenaga Administrasi PTSP	Anggota

G. JADWAL PELAKSANAAN

1. Penetapan Pelaksana

   Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2023 dilakukan secara swakelola, dan dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/38/01.3/2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2023.

2. Penyiapan Bahan

   Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan sesuai dengan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

   Kuesioner terbagi menjadi 3 (tiga) bagian:

   a. Bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei;
   b. Bagian kedua berisikan identitas responden (jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan), dan jenis layanan yang diterima. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei;
   c. Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan ganda, sedangkan jawaban tidak terstruktur berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, di mana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Kriteria Responden untuk survei kepuasan masyarakat berasal dari pemohon/masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen. Responden dipilih secara acak.

Penentuan besaran sampel dan populasi ditentukan dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Robert V. Krejcie dan Daryle W. Morgan sebagai berikut:

$$S = \{ \lambda^2 . N. P. Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 . P. Q \}$$

Keterangan:

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Pengumpulan data dilaksanakan di:

a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen pada waktu jam layanan;
b. Responden juga bisa mengisi survei kepuasan masyarakat secara *online* atau daring melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei.*

Pengisian kuesioner dilakukan dengan tiga cara yaitu sebagai berikut:

a. Dilakukan oleh responden/masyarakat dan hasilnya diserahkan kepada petugas yang ditunjuk;
b. Dilakukan oleh responden/masyarakat secara *online* atau daring melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei*;
c. Dilakukan melalui wawancara kepada responden terhadap kuesioner yang telah ditetapkan.

4. Penyusunan Jadwal
    a. Pengumpulan data dari responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2023; dan
    b. Pengumpulan data dari responden/masyarakat secara *online* atau daring melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei* yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2023.

BAB II
ANALISIS

A. DATA KUESIONER

Kuesioner yang disebar kepada responden/masyarakat penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen, memiliki dua bagian sebagai berikut:

1. Variabel dasar yang digunakan yaitu terdiri 9 (sembilan) unsur:
   a. Persyaratan

      Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
   b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

      Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
   c. Waktu Pelayanan

      Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
   d. 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
   e. 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.
   f. Kompetensi Pelaksana

      Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
   g. Perilaku Pelaksana

      Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
   h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

      Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
   i. Sarana dan Prasarana

      Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah 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. Variabel Identitas Responden

Untuk mendiskripsikan karakteristik terdiri dari: umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan terakhir, dan pekerjaan serta jenis layanan yang diterima.

3. Bentuk jawaban yang diberikan responden :

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/sangat puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban seperti pada tabel berikut:

Pertanyaan No.	**Jawaban**			
	a	**b**	**c**	**d**
1	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
2	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
3	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
4	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis
5	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
6	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten
7	Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah
8	Tidak tersedia pelayanan pengaduan	Tersedia tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik (sesuai harapan)
9	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Pertanyaan terbuka, meminta agar responden memberikan kritik dan saran guna peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dalam mencari perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen.

B. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "*nilai rata-rata tertimbang*" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}111$$

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputerisasi, *data entry* dan penghitungan indeks dihitung menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang telah dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen dan mulai dilaksanakan untuk pengolahan hasil survei Periode 2 Tahun 2021.

C. PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, telah dilakukan pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan perwakilan dari masyarakat yang menerima pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen dalam bentuk *multiple choice* dengan 4 (empat) pilihan jawaban dari "a" hingga "d" dan telah diterima hasilnya dalam bentuk kuesioner yang telah dijawab dari masyarakat. Untuk lebih memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka masing-masing kategori memiliki nilai yang berbeda. Untuk a = 1, b = 2, c = 3, d = 4.

Masyarakat yang telah menerima kuesioner survei sebanyak **302 (tiga ratus dua)** orang. Dari ke 302 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut:

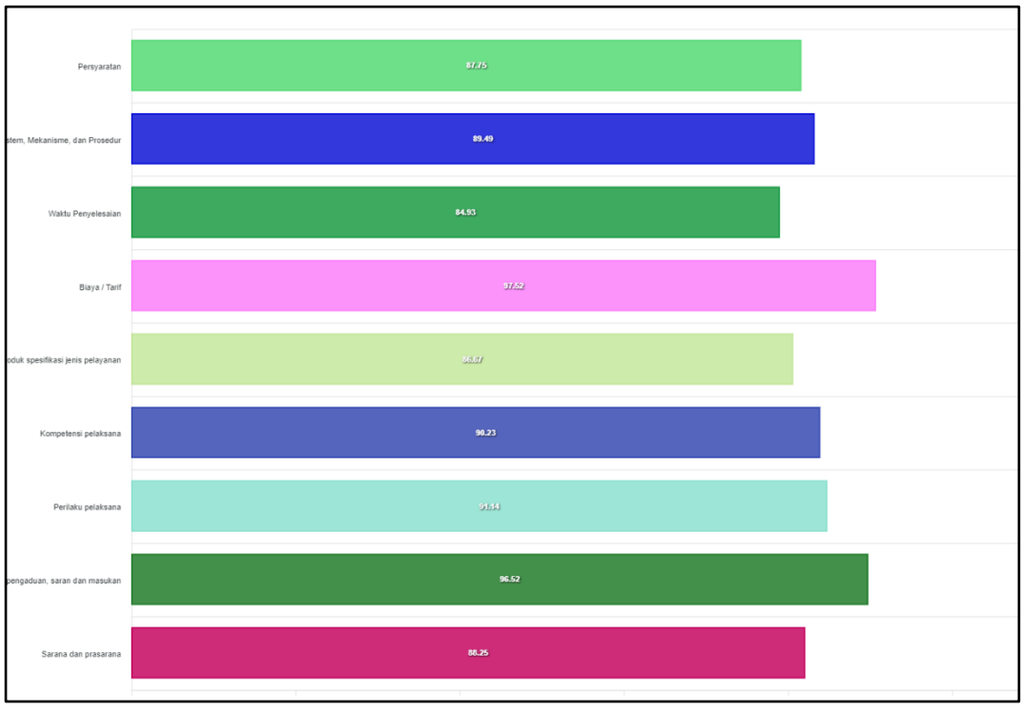
No	Indikator	Nilai Per unsur	Jumlah Nilai Per unsur : Jml kuesioner yang terisi	NRR Per unsur x 0,111
1	Persyaratan	1060	3,51	0,39
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1081	3,58	0,4
3	Waktu Penyelesaian	1026	3,40	0,38
4	Biaya / Tarif	1178	3,90	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1047	3,47	0,39
6	Kompetensi Pelaksana	1090	3,61	0,40
7	Perilaku Pelaksana	1101	3,65	0,41
8	Penanganan Pengaduan	1166	3,86	0,43
9	Sarana dan Prasarana	1066	3,53	0,39

Berdasarkan kriteria tersebut di atas, apabila dibuat dalam tabel yang berisi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan maka dapat dinilai dengan kategori sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dari kelas interval tersebut di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai dengan Maret) adalah **90,50** (berada dalam nilai persepsi 4, nilai interval 3,5324 – 4,00, nilai interval konversi 88,31-100,00, mutu pelayanan A) sehingga masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK.**

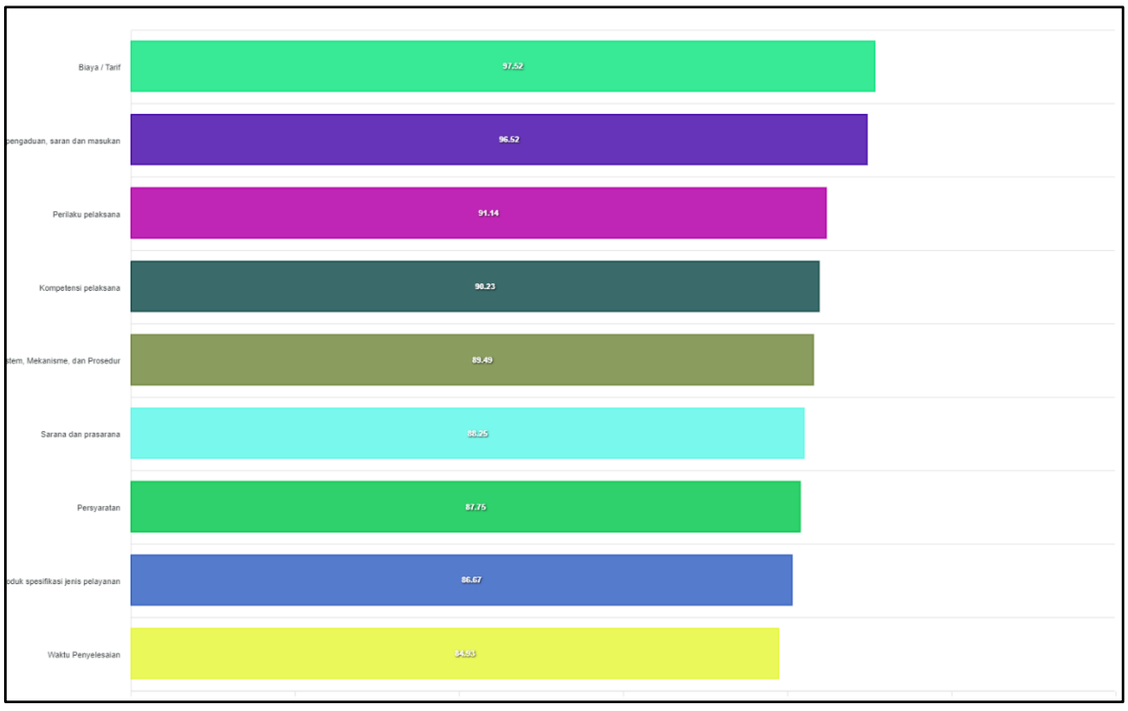
Dengan demikian dapat kami uraikan dalam bentuk grafik sesuai dengan urutan unsur pelayanan yang dinilai sebagai berikut:



Rangking nilai per unsur, urut dari unsur pelayanan dengan penilaian tertinggi ke unsur pelayanan dengan penilaian terendah sebagai berikut:

Rangking	Kategori	Nilai
1 (Satu)	Biaya/Tarif	1178
2 (Dua)	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1166
3 (Tiga)	Perilaku Pelaksana	1101
4 (Empat)	Kompetensi Pelaksana	1090
5 (Lima)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1081
6 (Enam)	Sarana dan Prasarana	1066
7 (Tujuh)	Persyaratan	1060
8 (Delapan)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1047
9 (Sembilan)	Waktu Penyelesaian	1026

Rangking tersebut dapat dilihat dalam bentuk grafik sebagai berikut :



D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai dengan Maret) melibatkan kurang lebih 1400 populasi dengan sampel sebanyak 302. Jumlah populasi dan sampel tahun ini berasal dari penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen selama bulan Januari sampai dengan Maret 2023, baik yang dilayani dengan aplikasi perizinan *Online Single Submission* (OSS), Sistem Informasi Perizinan Online Sragen (SI-PIONER),

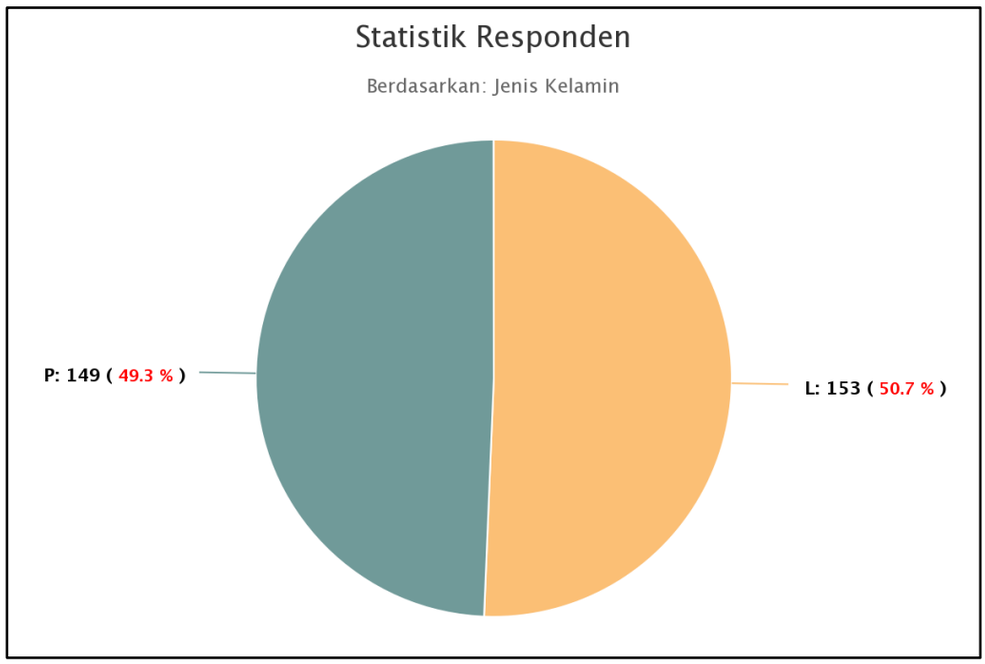
Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIM-BG), Sistem Informasi Surat Keterangan Penelitian, Izin KKN & Izin PKL (SIPIPO) dan aplikasi lain.

Dari 302 responden tersebut, dapat dilihat karakteristk responden berdasarkan jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, serta jenis layanan.

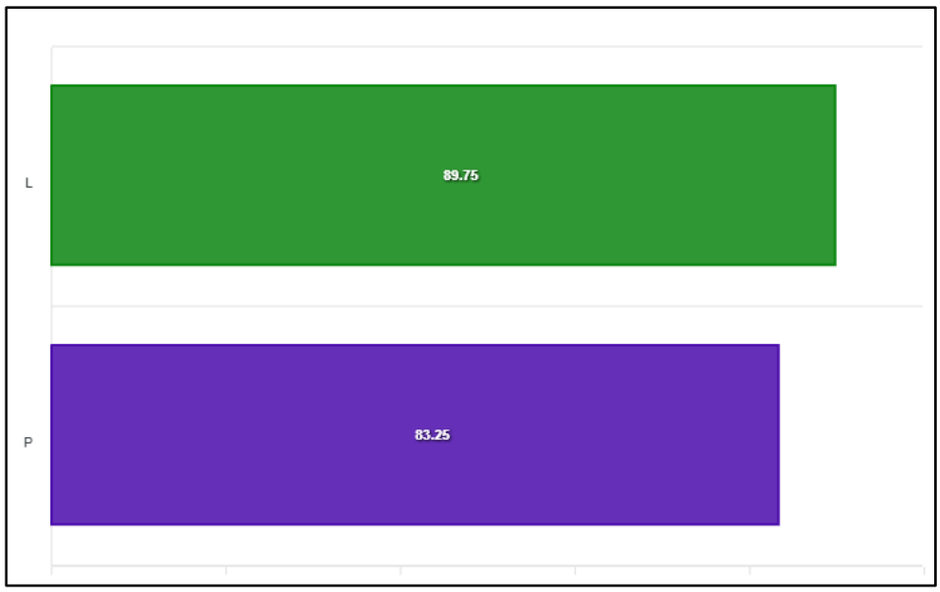
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden pada survei kepuasan masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai dengan Maret) ini terdiri dari responden laki-laki sebanyak 153 orang (50,7 %) dan responden perempuan 149 orang (49,3 %). Dapat dilihat pada tabel dan chart berikut ini:

JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
Laki-laki	153	50,7 %
Perempuan	149	49,3 %



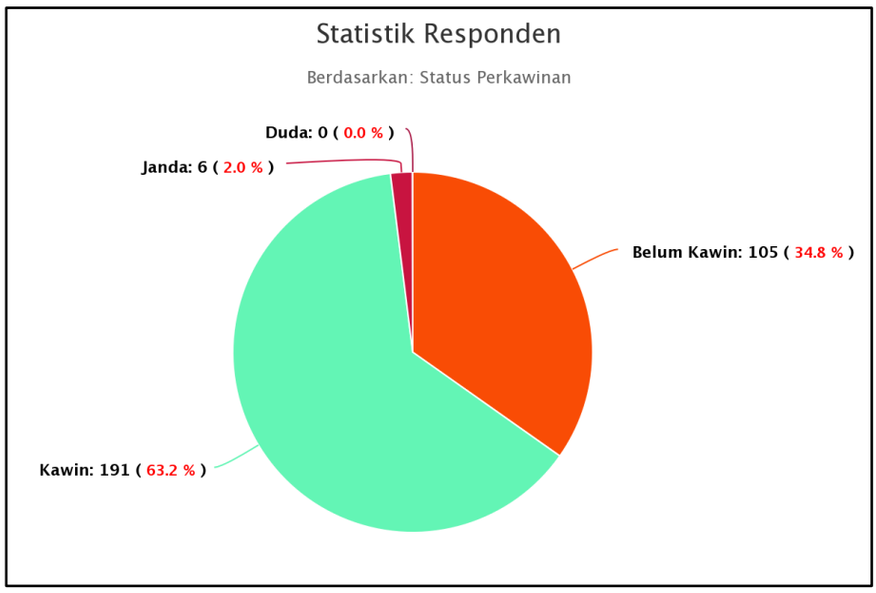
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada grafik berikut :



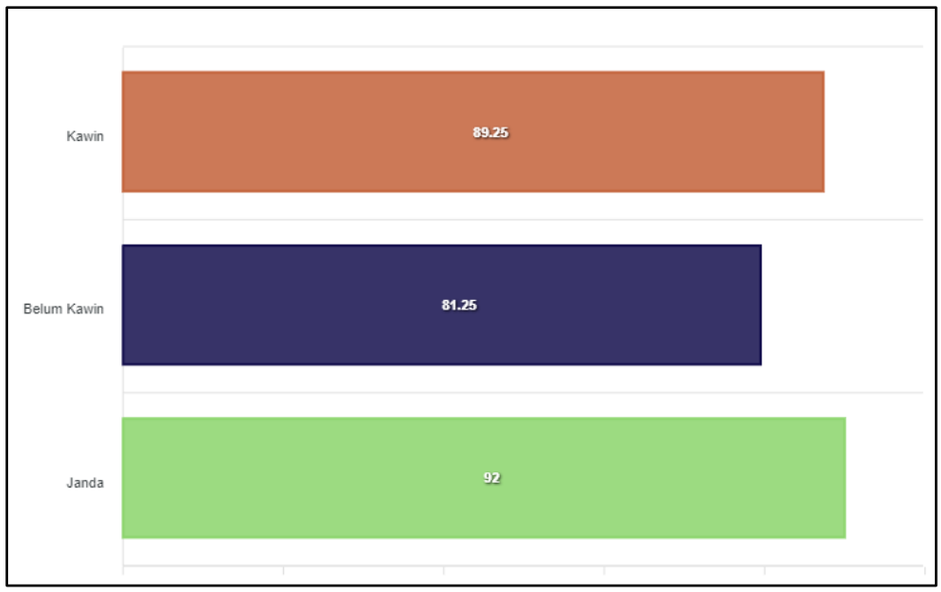
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Dari 302 responden, terbagi dalam 4 (empat) status perkawinan sebagai berikut:

STATUS PERKAWINAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
Belum Kawin	105	34,8 %
Kawin	191	63,2 %
Janda	6	2 %
Duda	0	0 %



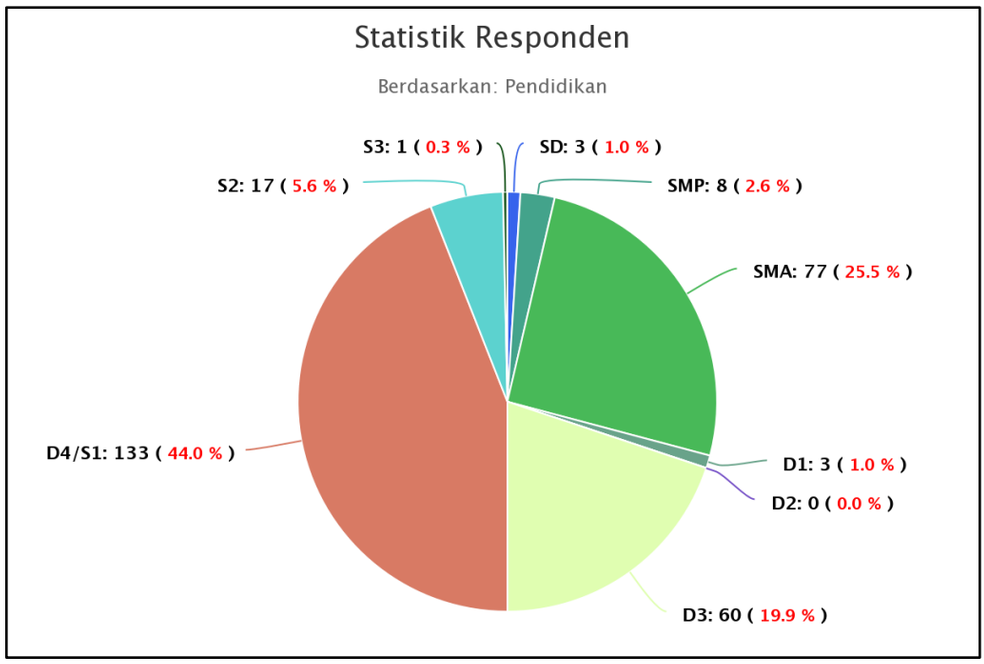
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Status Perkawinan dapat dilihat pada grafik berikut :



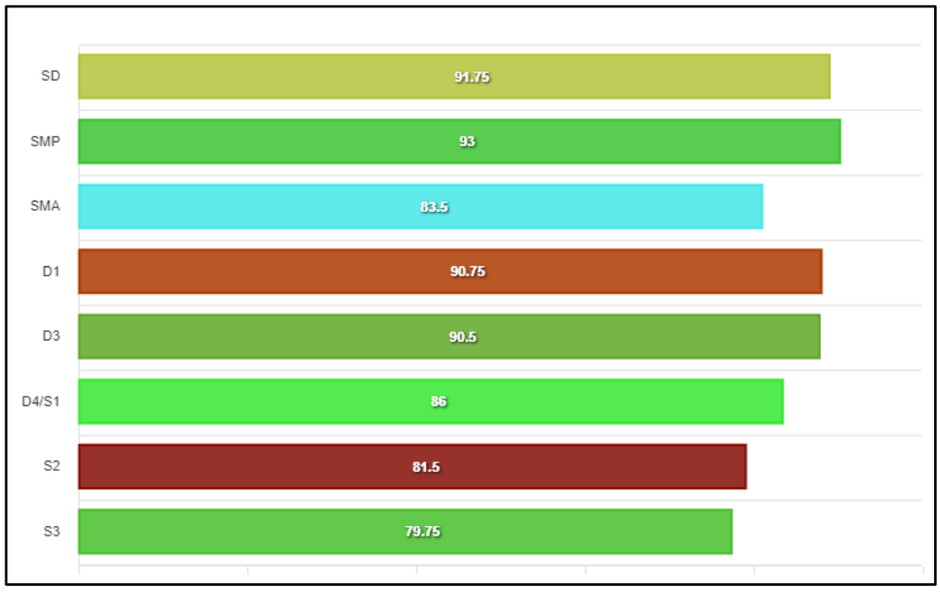
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden pada survei kepuasan masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai Maret) memiliki latar belakang pendidikan yang sangat beragam, mulai dari tingkat SD sampai S3. Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan D4/S1, yaitu sebanyak 133 responden. Informasi lebih detil dapat dilihat pada tabel dan chart di bawah ini:

PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
SD	3	1 %
SMP	8	2,6 %
SMA	77	25,5 %
D1	3	1 %
D2	0	0 %
D3	60	19,9 %
D4/S1	133	44 %
S2	17	5,6 %
S3	1	0,3 %



Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada grafik berikut:

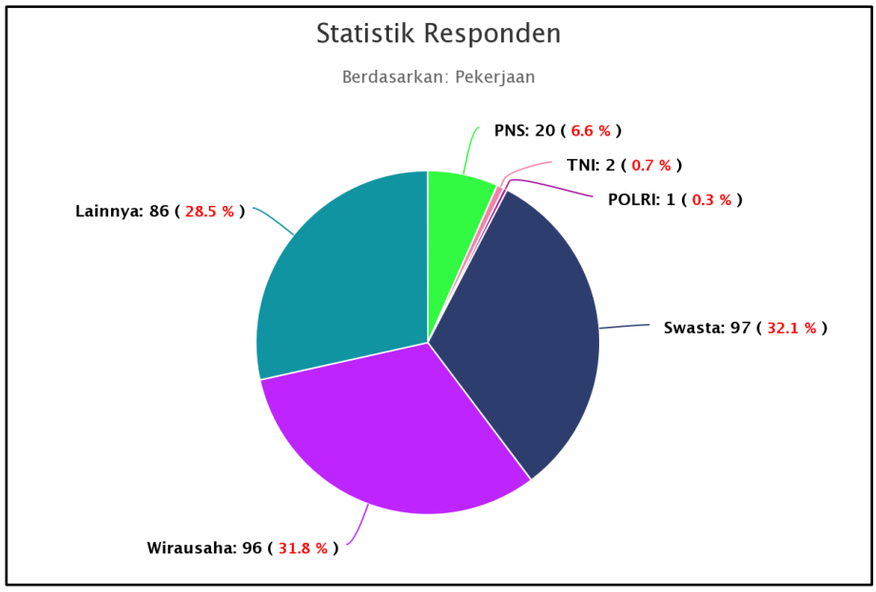


d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

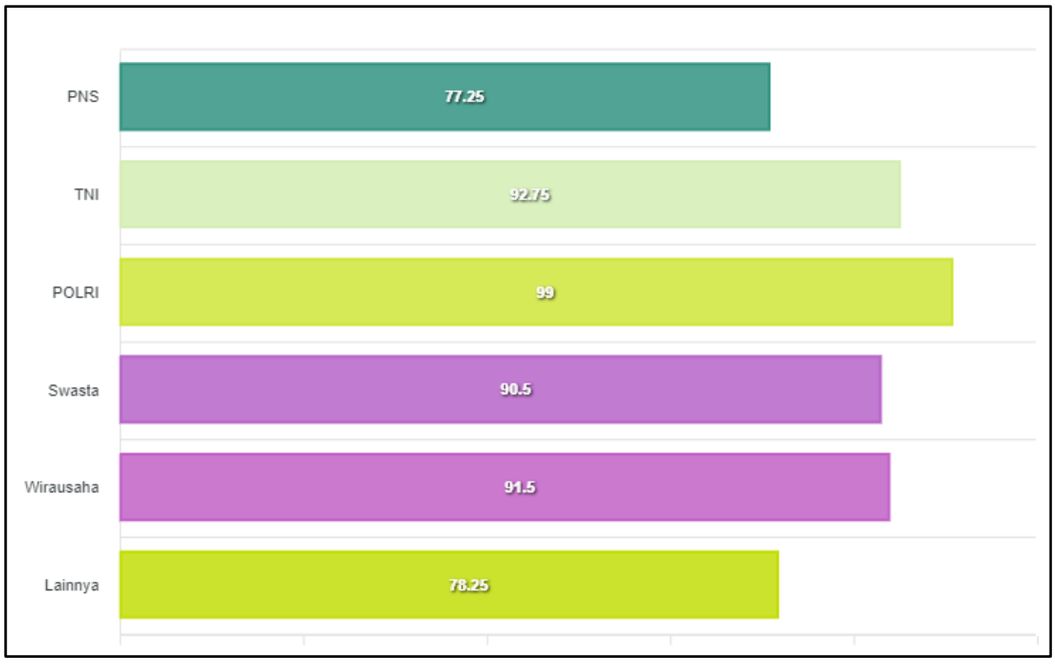
Berdasarkan pekerjaan yang dimiliki oleh para responden, dapat dilihat bahwa responden pada survei kepuasan masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai Maret) memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam. Sebagian besar adalah swasta, sebanyak 32,1 %.

PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	20	6,6 %
TNI	2	0,7 %

POLRI	1	0,3 %
SWASTA	97	32,1 %
WIRAUSAHA	96	31,8 %
LAINNYA	86	28,5 %



Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada grafik berikut:

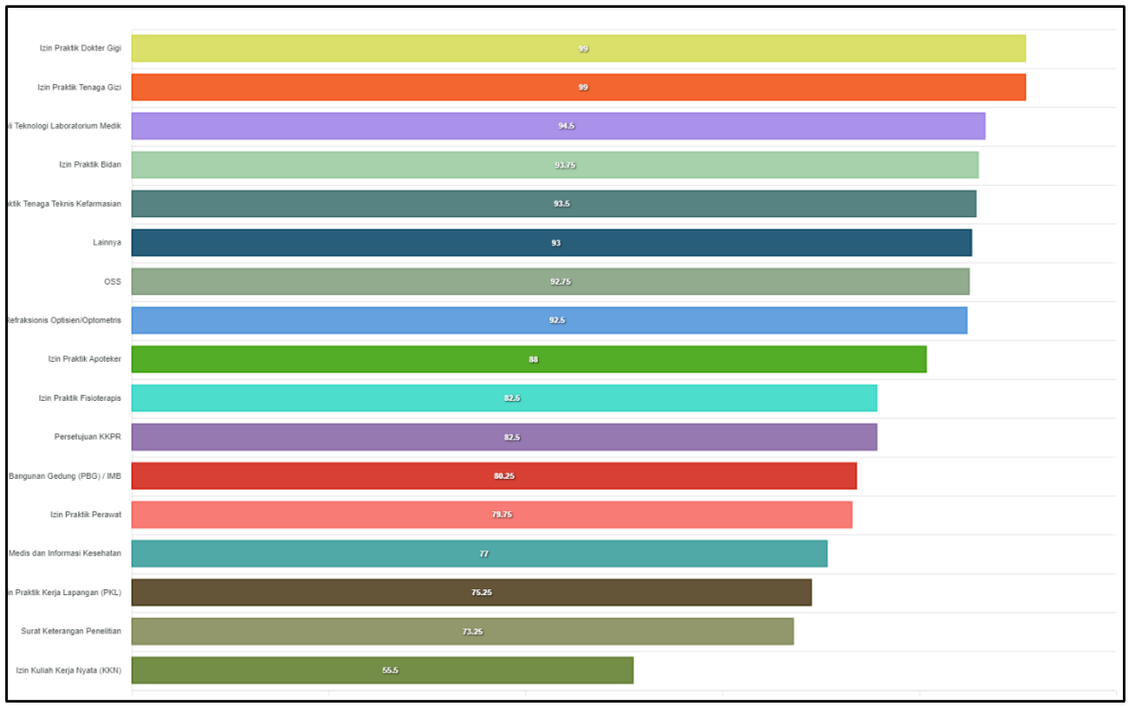


e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Jenis pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen yang menempati TOP 5 nilai IKM dilihat dari jenis pelayanan yang diakses/diurus oleh responden yang terpilih

secara acak dalam survei kepuasan masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai Maret) adalah:

1. Izin Praktik Dokter Gigi
2. Izin Praktik Tenaga Gizi
3. Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik
4. Izin Praktik Bidan
5. Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian



Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai Maret) adalah **90,50 (Kategori Sangat Baik)** dimana nilai tersebut naik cukup signifikan dibandingkan IKM pada Periode 2 Tahun 2022, yaitu 86,75 (Kategori Baik).

Perbandingan antara hasil pada Periode 2 Tahun 2022 (Juli sampai November) dengan Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai Maret) dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

No	Indikator	Periode Sebelumnya	Periode Saat Ini	Keterangan
1	Persyaratan	Rangking 7	Rangking 7	Tetap
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Rangking 6	Rangking 5	Naik

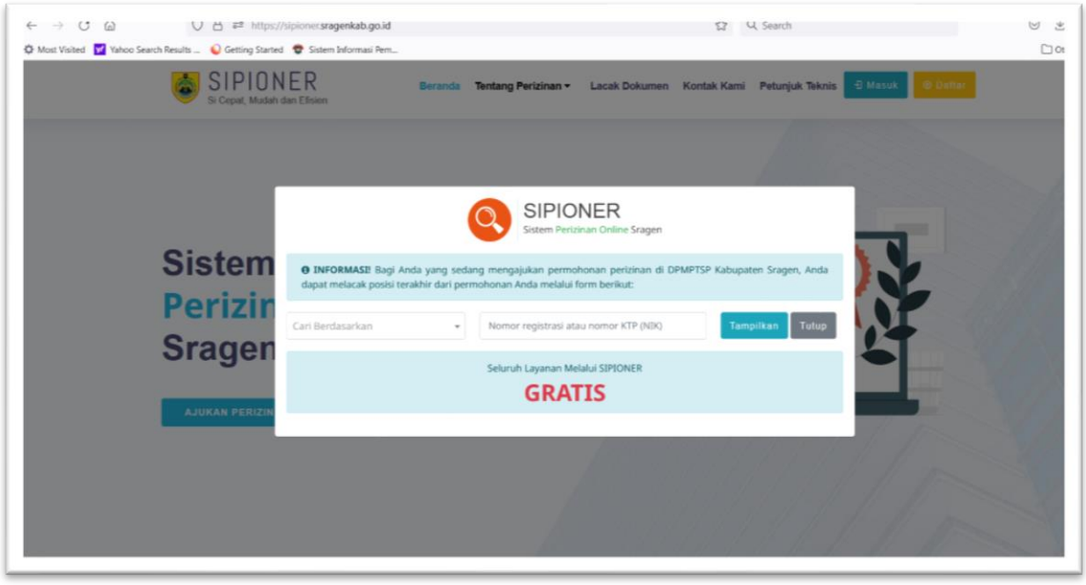
3	Waktu Penyelesaian	Rangking 9	Rangking 9	Tetap
4	Biaya / Tarif	Rangking 1	Rangking 1	Tetap
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Rangking 8	Rangking 8	Tetap
6	Kompetensi Pelaksana	Rangking 4	Rangking 4	Tetap
7	Perilaku Pelaksana	Rangking 3	Rangking 3	Tetap
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Rangking 2	Rangking 2	Tetap
9	Sarana dan Prasarana	Rangking 5	Rangking 6	Turun

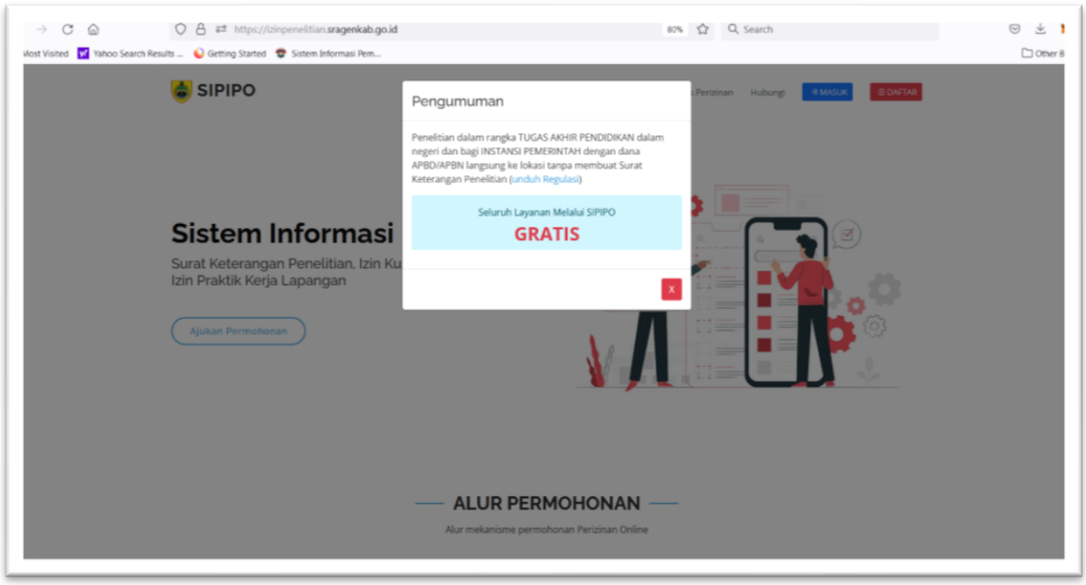
Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Periode 2 Tahun 2022 (Juli sampai November) lalu, rangking setiap indikator pada Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai Maret) tidak mengalami perubahan yang mencolok. Hanya terdapat 2 unsur penilaian yang mengalami perubahan posisi, yaitu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Unsur Sarana dan Prasarana, yang pada hasil survei periode ini menempati rangking 5 dan 6. Sedangkan unsur penilaian yang lain tidak mengalami pergeseran rangking.

Unsur yang mengalami peningkatan peringkat adalah Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Unsur yang mengalami penurunan peringkat adalah sarana dan prasarana. Untuk unsur sarana dan prasarana, hal ini mungkin disebabkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen menempati gedung baru, sehingga dimungkinkan ada beberapa sarana dan prasarana yang dirasa para responden masih perlu mendapat perbaikan atau peningkatan.

Unsur yang mendapatkan **nilai tertinggi** adalah unsur **biaya/tarif**. Hal ini dikarenakan sebagian besar perizinan gratis, hanya beberapa jenis perizinan yang dikenakan biaya/tarif retribusi seperti izin trayek tetap dan persetujuan bangunan gedung. Biaya/tarif retribusi yang dibayarkan oleh pemohon/penerima layanan sesuai dengan biaya/tarif yang telah ditetapkan, dan biaya tersebut langsung dibayarkan oleh pemohon melalui Bank Jateng. Hal ini juga berarti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen tidak melakukan pungutan di luar ketentuan yang telah ditetapkan. Informasi mengenai pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen tidak dipungut biaya atau gratis dapat dibaca oleh pemohon saat membuka aplikasi SIPIONER (Sistem Informasi Perizinan Online Sragen) yang dapat diakses di alamat *https://sipioner.sragenkab.go.id/* dan aplikasi SIPIPO (Sistem

Informasi Surat Keterangan Penelitian, Izin KKN & Izin PKL) yang dapat diakses di alamat *https://izinpenelitian.sragenkab.go.id/*. Informasi tersebut dalam bentuk pesan *pop-up* seperti yang nampak pada gambar di bawah ini :





Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur waktu penyelesaian**. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada Periode 2 Tahun 2022 waktu penyelesaian juga menempati nilai terendah. Untuk jenis perizinan yang membutuhkan waktu penyelesaian lama adalah perizinan dan nonperizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis, misalnya seperti PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) dan beberapa izin praktik untuk tenaga kesehatan (fisioterapi, dll) yang rekomendasinya masih manual atau belum melalui sistem. Berkaca dari hasil pada periode 2 Tahun 2022 tersebut, Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen melakukan upaya perbaikan.

Upaya-upaya tersebut antara lain:

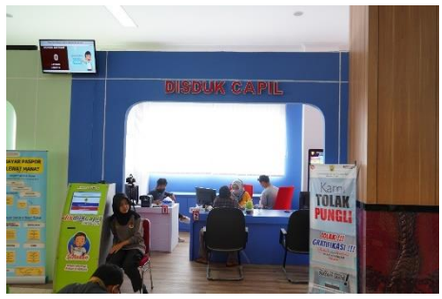
- Sejak tanggal 15 Desember 2022, seluruh dinas teknis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen menempati gerai pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Askara Bumi Sukowati. Sehingga diharapkan dengan berkumpulnya petugas dari dinas teknis dalam satu gedung, untuk perizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis koordinasi lebih mudah dilaksanakan.

  OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen yang memiliki gerai pelayanan di MPP Askara Bumi Sukowati sebanyak 16 (enam belas) OPD, yaitu:

  1. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen;
  2. Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sragen;
  3. Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen;
  4. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen;
  5. Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen;
  6. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen;
  7. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen;
  8. Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sragen;
  9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen;
  10. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen;
  11. Dinas Perhubungan Kabupaten Sragen;
  12. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Sragen;
  13. Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen;
  14. Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sragen;
  15. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen;
  16. Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten Sragen.

  Berikut ini foto-foto gerai-gerai tersebut:

DISPERKIMTARU	DLH
DINKES	DISDIKBUD
AB 005 DISNAKER	DISKUMINDAG
DISDUK CAPIL Kami TOLAK PUNGLI	DISHUB DISKOMINFO

<table>
<tr><td>
</td><td>
</td></tr>
<tr><td>
</td><td>
</td></tr>
<tr><td colspan="2">
</td></tr>
</table>

- Dalam aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online Sragen (SI PIONER), dinas teknis dalam hal ini Dinas Kesehatan dan Dinas Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Tata Ruang , mendapatkan hak akses sehingga dalam hal pemberian rekomendasi pemohon cukup mengajukan persyaratan satu kali melalui DPMPTSP setelah itu Dinas Kesehatan dan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Tata Ruang dapat mengakses dan memberikan rekomendasi melalui aplikasi SI PIONER.
- Selain itu, pemohon yang sedang mengajukan permohonan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sragen dapat melacak posisi terakhir dari permohonan melalui menu lacak dokumen di *https://sipioner.sragenkab.go.id/lacak* atau di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/*. Dengan demikian, pemohon bisa mengetahui sejauh mana perizinan mereka telah diproses.

- Pemohon bisa memanfaatkan beberapa kanal pengaduan untuk menyampaikan keluhan mereka. Kanal pengaduan tersebut sebagai sarana refleksi bagi pihak pemberi pelayanan atas kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah kedua** adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Hal ini mungkin karena produk dokumen yang diterima masyarakat berbeda dengan apa yang diketahui masyarakat. Seperti diketahui bahwa dalam OSS RBA, produk dokumen yang dihasilkan terutama untuk usaha dengan risiko rendah adalah NIB (Nomor Induk Berusaha). Selama ini masyarakat yang datang ke DPMPTSP Kabupaten Sragen mengatakan akan mengurus SIUP atau TDP saat datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Sragen. Sehingga hal ini membutuhkan penjelasan yang baik dari petugas pelayanan kepada masyarakat mengenai dokumen perizinan yang berlaku pada saat ini. Mengingat usaha dengan risiko rendah menempati hampir 70% dari seluruh pelayanan melalui sistem OSS sehingga memiliki pengaruh yang signifikan pada nilai unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen mengalami *trend* meningkat setiap periodenya. Untuk Periode 1 dan 2 Tahun 2022, nilai IKM DPMPTSP Kabupaten Sragen berada pada nilai 86,75. Sedangkan pada Triwulan 1 Tahun 2023, nilai IKM DPMPTSP Kabupaten Sragen meningkat menjadi 90,50.

Berikut ini adalah tabel dan grafik tingkat kepuasan masyarakat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2023:

TAHUN	PERIODE	NILAI	KETERANGAN
2018	I	81,05	BAIK
2018	II	81,11	BAIK
2019	I	81,27	BAIK
2019	II	81,91	BAIK
2020	-	82,20	BAIK
2021	I	82,69	BAIK
2021	II	86,50	BAIK
2022	I	86,75	BAIK
2022	II	86,75	BAIK
2023	TW I	90,50	SANGAT BAIK

Hal ini bisa diartikan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen selalu berusaha memberikan yang terbaik dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bahkan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Sragen membuat terobosan berupa pelayanan jemput bola yang diberi nama **Pelayanan Bergerak**, dan dilakukan perdana di tahun 2022 Untuk Tahun 2023, Pelayanan Bergerak akan dilaksanakan di Triwulan III.

BAB III
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai Maret), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei dilakukan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen selama **Januari sampai dengan Maret 2023;**
2. Survei dilakukan dengan meminta pendapat masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen dengan cara kuesioner diisi oleh responden sendiri maupun wawancara oleh petugas kepada responden dengan lokasi penyampaian kuesioner di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen maupun diisi oleh responden secara *online*/daring melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm.*
3. Dari hasil analisis data survei kepuasan masyarakat antara bulan Januari sampai dengan Maret 2023 (Triwulan 1 Tahun 2023) diperoleh indeks kepuasan masyarakat **90,50**. Berarti berada di Nilai Interval Konversi 88,31-100,00 dengan mutu pelayanan **A**, dan kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK.** Hasil tersebut naik dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada Periode 2 Tahun 2022.
4. Jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Periode 2 Tahun 2022 lalu, terdapat tujuh unsur yang tidak mengalami pergeseran rangking atau stabil, yaitu unsur persyaratan; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.
5. Terdapat dua unsur mengalami pergeseran rangking, yaitu system, mekanisme dan prosedur dan sarana dan prasarana.
6. Unsur yang mendapatkan **nilai tertinggi** adalah unsur **biaya/tarif**. Hal ini dikarenakan sebagian besar perizinan gratis, hanya beberapa jenis perizinan yang dikenakan biaya/tarif retribusi seperti izin trayek tetap dan persetujuan bangunan gedung.

7. Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur waktu penyelesaian**. Pada periode 2 Tahun 2022 waktu penyelesaian juga menempati nilai terendah. Untuk jenis perizinan yang membutuhkan waktu penyelesaian lama adalah perizinan dan nonperizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis, misalnya seperti persetujuan bangunan gedung dan beberapa izin praktik untuk tenaga kesehatan (misal fisioterapi, dll). Berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, seperti yang telah diuraikan di Analisis.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analis data, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kabupaten Sragen pada Triwulan 1 Tahun 2023 sebesar 90,50. Beberapa saran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar mempertahankan atau meningkatkan kualitas yang telah dicapai antara lain:

1. Mencari solusi terbaik atas hal-hal yang menghambat ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan. Apabila hal-hal yang berhubungan dengan penyelesaian hambatan perizinan dan penyederhanaan proses tersebut melibatkan koordinasi dengan SKPD terkait maka cara yang bisa dilakukan adalah memaksimalkan koordinasi dengan SKPD-SKPD tersebut serta memaksimalkan keberadaan Mal Pelayanan Publik;
2. Mengadakan sosialisasi berbagai sistem kepada masyarakat dan pelatihan OSS bagi petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Perangkat Desa sehingga masyarakat yang membutuhkan pendampingan dalam mengakses OSS tidak perlu datang ke DPMPTSP Kabupaten Sragen, namun cukup datang di kantor kecamatan dan desa/kelurahan masing-masing.
3. Agar petugas mampu memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas dan detil dibutuhkan pelatihan untuk menunjang pengetahuan serta kemampuan komunikasi petugas pelayanan terkait produk-produk pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen.

E. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen, dapat disusun rencana tindak lanjut sesuai dengan urutan unsur dengan nilai terendah sebagai berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	**TW 2**	**TW 3**	**TW 4**	
1.	Waktu Pelaksanaan	Pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi untuk efektivitas waktu pelayanan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
2.	Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk dan spesifikasi jenis pelayanan sekaligus peraturan perundangan yang mengaturnya	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
3.	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan terbaru untuk berbagai pelayanan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi melalui berbagai media kepada masyarakat/pengguna layanan terkait berbagai sistem/aplikasi perizinan serta publikasi mekanisme dan prosedur untuk memperoleh pelayanan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
5.	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan penambahan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen

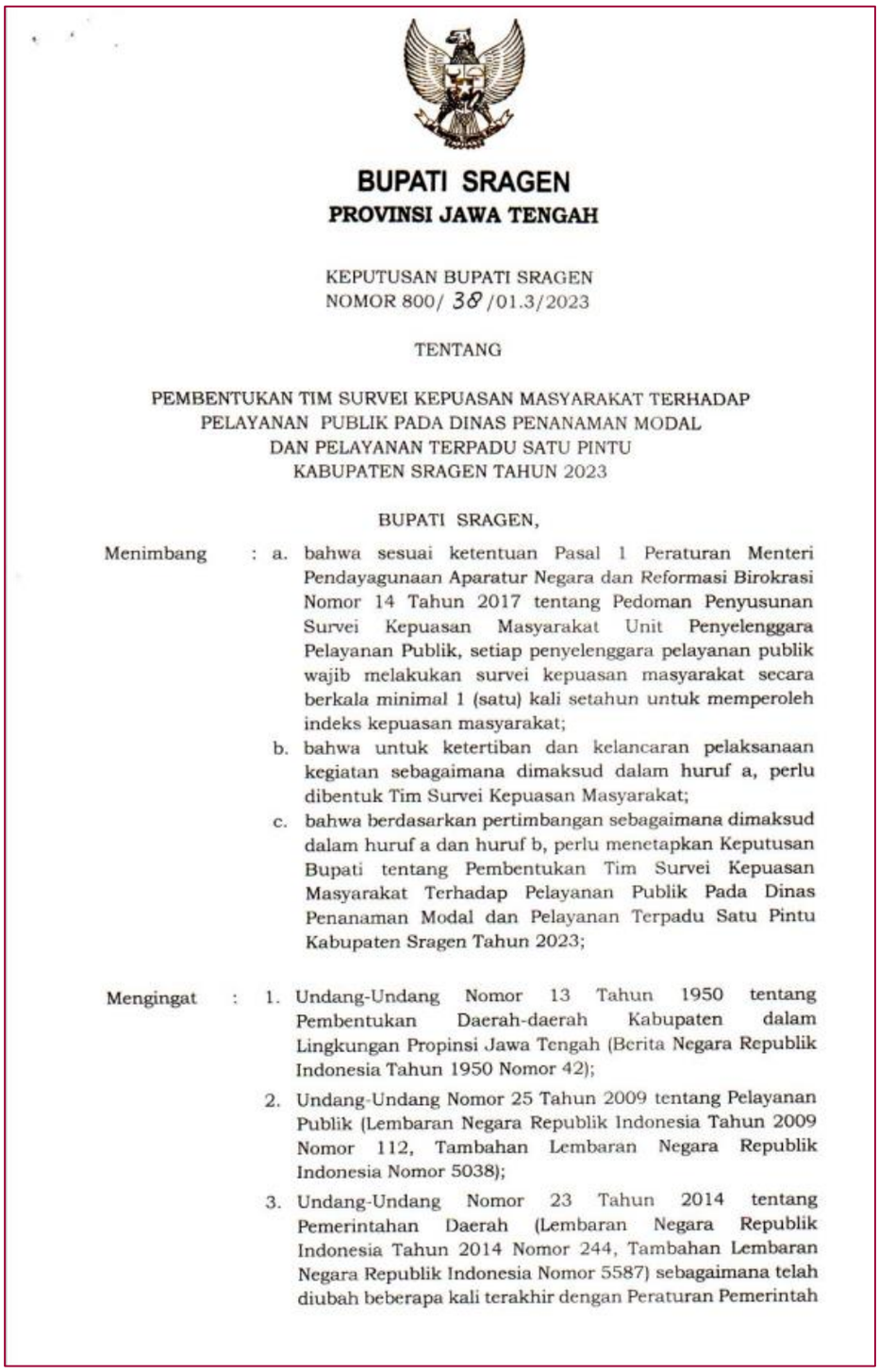
6.	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan,	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
7.	Perilaku Pelaksana	Memberikan briefing kepada pegawai secara rutin, sebagai tindak lanjut atas isian kuesioner, kesan dan saran survei kepuasan masyarakat yang telah terisi.	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
8.	Penanganan Pengaduan	Melakukan tindak lanjut penanganan pengaduan atas pengaduan masyarakat melalui berbagai sarana dan kanal pengaduan yang telah disediakan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
9.	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi/publikasi biaya/tarif sesuai peraturan yang berlaku	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2023
2. FORMULIR MANUAL SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
3. TAMPILAN LINK/TAUTAN SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
4. QR CODE SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
5. TAMPILAN APLIKASI SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
6. TABEL SAMPEL KREJCIE DAN MORGAN
7. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TRIWULAN 1 TAHUN 2023 DAN GRAFIK
8. REKAP KESAN DAN SARAN DARI RESPONDEN

Lampiran 1

SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2023



BUPATI SRAGEN
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN BUPATI SRAGEN
NOMOR 800/ 38 /01.3/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2023

BUPATI SRAGEN,

Menimbang :

a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2023;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, 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 Peraturan Pemerintah

Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

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 Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 7 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sragen Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2022 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Nomor 5);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2023 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan Bupati ini.

KEDUA : Tugas tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai berikut:

a. melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
b. melakukan koordinasi dengan satuan kerja/instansi dalam pelaksanaan survei;

c. menetapkan teknik survei; dan
d. melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Bupati.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

KEEMPAT : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sragen Tahun Anggaran 2023.

KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sragen
pada tanggal 2 Januari 2023

BUPATI SRAGEN,

KUSDINAR UNTUNG YUNI SUKOWATI

Tembusan disampaikan kepada Yth.:
1. Gubernur Jawa Tengah di Semarang;
2. Ketua DPRD Kabupaten Sragen;
3. Kepala DPMPTSP Kabupaten Sragen;
4. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sragen;
5. Anggota tim yang bersangkutan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI SRAGEN
NOMOR 800/ 38 /01.3/2023
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2023

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2023

NO	N A M A NIP PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	TUGIYONO, S.H. NIP. 19670708 199303 1 010 Pembina Utama Muda (IV/c)	Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ketua
2.	ILHAM KURNIAWAN, S.H, M.M. 19630708 198812 2 001 Pembina (IV/a)	Analis Hukum Ahli Madya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris
3.	SUHARI, S.H. 19770203 199703 1 003 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Hukum Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
4.	ARIYANTO, S.E. 19770614 199903 1 005 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Hukum Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
5.	YUSTINA NUGRAHAENI, S.S. NIP. 19830302 200604 2 010 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Hukum Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
6.	ARIF BAHTIAR RIFAI, SE NIP. 197305021996031002 Penata Tingkat I – (III/d)	Perencana Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
7.	YULIANANTO DONI P, S. Kom. NIP. 19840707 200903 1 003 Penata (III/c)	Pranata Komputer Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota

1	2	3	4
8.	ENING BUDIASTUTI, S.H. NIP. 19780702 199803 2 001 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Dokumen Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
9.	ANA MARIA YULIA PRANANDARI, S.T. NIP. 19780724 200804 2 002 Penata Tingkat 1 (III/d)	Analis Dokumen Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
10.	RISNA NURDIANA, S.E. NIP. 19811002 200912 2 001 Penata Tingkat 1 (III/d)	Pelaksana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
11.	NUR HARYADI, S.Kom NIP. 19900424 202012 1 013 Penata Muda (III/a)	Analis Data dan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
12.	Drs.WIJIYANTO NIP. 19670313 199603 1 001 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Kebijakan Ahli Muda Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	Anggota
13	E. TRI HENY SUSILOWATI, S.Sos	Tenaga Administrasi PTSP	Anggota

BUPATI SRAGEN,

KUSDINAR UNTUNG YUNI SUKOWATI

LAMPIRAN 2

FORMULIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KAB. SRAGEN

PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. dr. Sutomo No. 5, Sine, Kec. Sragen, Kab. Sragen
(Kompleks MPP Kabupaten Sragen Lt. 2)
Website https://dpmptsp.sragenkab.go.id E-mail : dpmptsp@sragenkab.go.id
SRAGEN - 57213

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)
KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2023

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Sragen, 2023

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
Asisten Perekonomian dan Pembangunan

TUGIYONO, S.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 19670708 199303 1 010

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2023

Tanggal Survei : .....

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 16.00*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur ..... Tahun

Jenis Kelamin ☐ L ☐ P

Status Kawin ☐ Belum Kawin ☐ Kawin ☐ Janda ☐ Duda

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ PEKERJAAN LAINNYA (sebutkan) .....

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : OSS, KKPR, PBG, REKLAME, TRAYEK, IZIN PRAKTEK, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari atau beri tanda silang pada kode huruf sesuai jawaban Anda!)

1. Bagaimana penilaian Anda mengenai **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang Anda ajukan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana penilaian Anda mengenai **kompetensi/kemampuan/ketrampilan petugas** dalam memberikan penjelasan dan pelayanan kepada Anda? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
2. Bagaimana penilaian Anda mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana penilaian Anda mengenai **perilaku/sikap petugas (kesopanan dan keramahan)** dalam memberikan pelayanan kepada Anda? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah
3. Bagaimana penilaian Anda mengenai **jangka waktu penyelesaian** jenis pelayanan yang Anda ajukan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	8. Bagaimana penilaian Anda mengenai pelayanan **penanganan pengaduan** di unit pelayanan ini (sarana & tempat pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut pengaduan)? a. Tidak tersedia pelayanan pengaduan b. Tersedia tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik (sesuai harapan)
4. Bagaimana penilaian Anda mengenai **kewajaran biaya/tarif** yang harus Anda bayarkan untuk jenis pelayanan yang Anda ajukan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana penilaian Anda mengenai **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit pelayanan ini? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
5. Bagaimana penilaian Anda mengenai **kesesuaian produk pelayanan** yang tercantum dalam standar pelayanan dengan produk yang Anda terima? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	

III. KESAN DAN SARAN

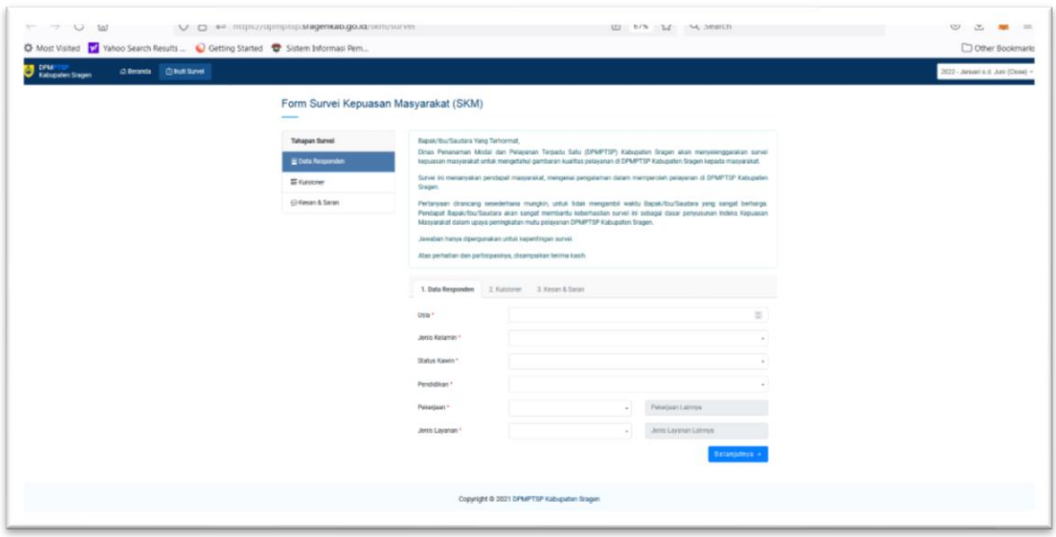
KESAN ATAS PELAYANAN YANG TELAH DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

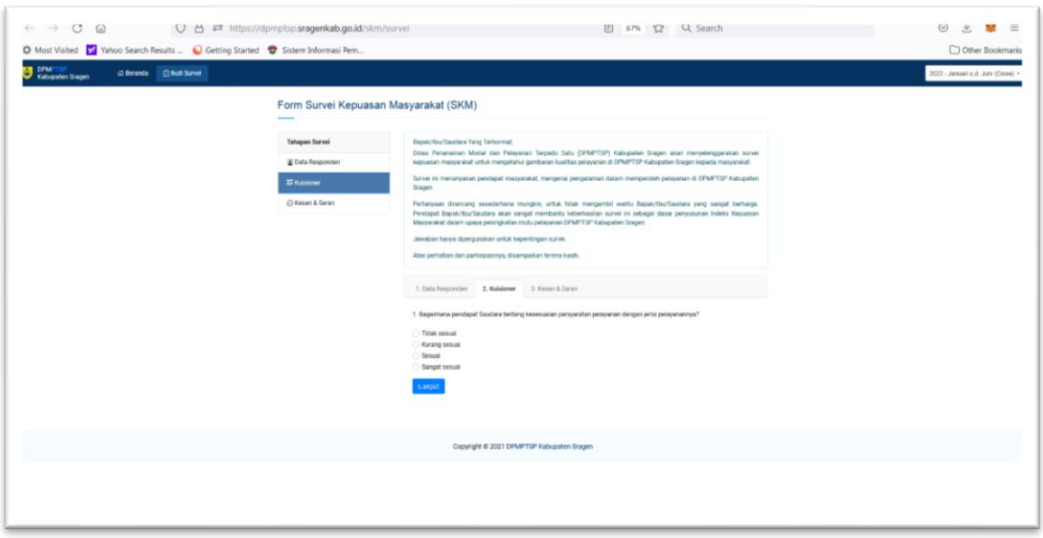
Terima kasih, Anda telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen.

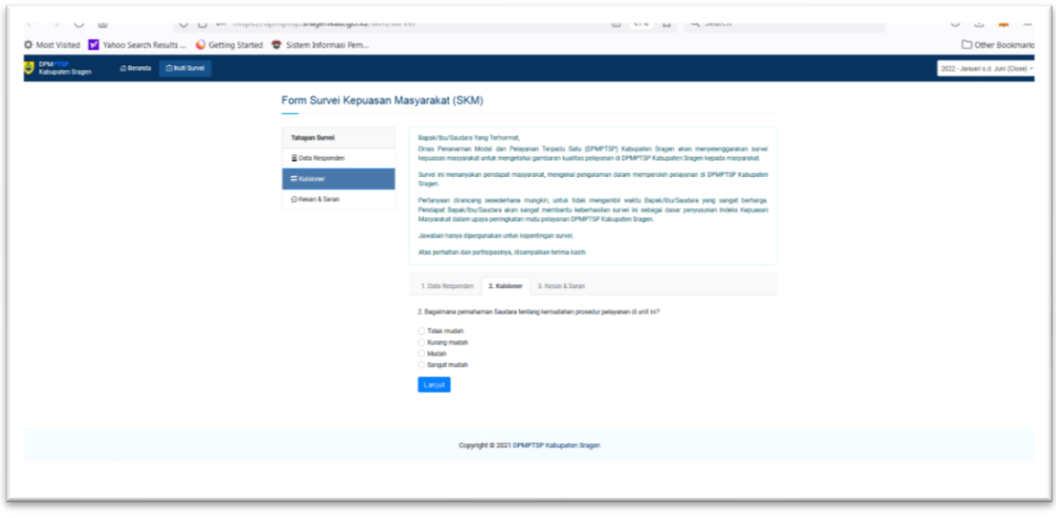
Lampiran 3

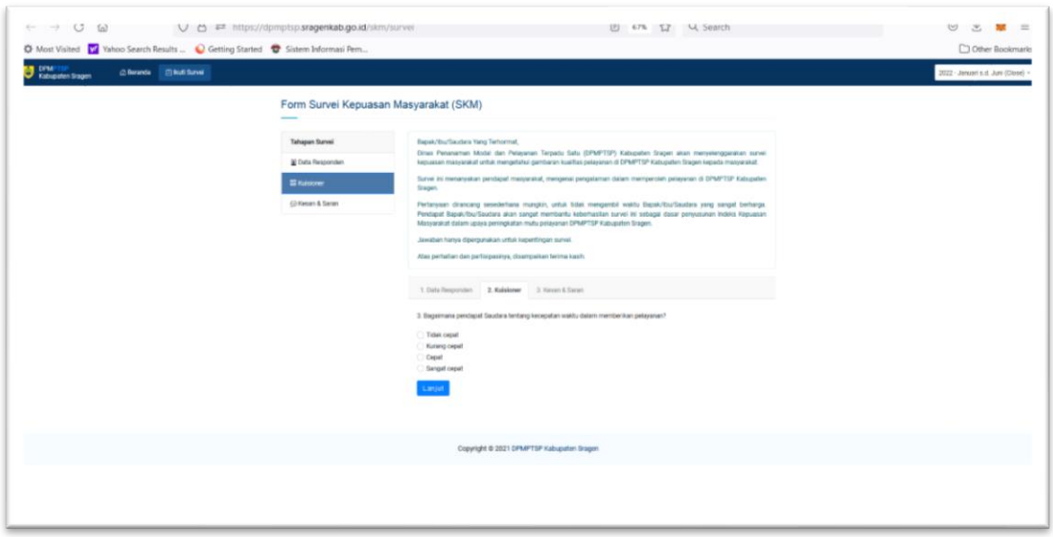
TAMPILAN LINK / TAUTAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

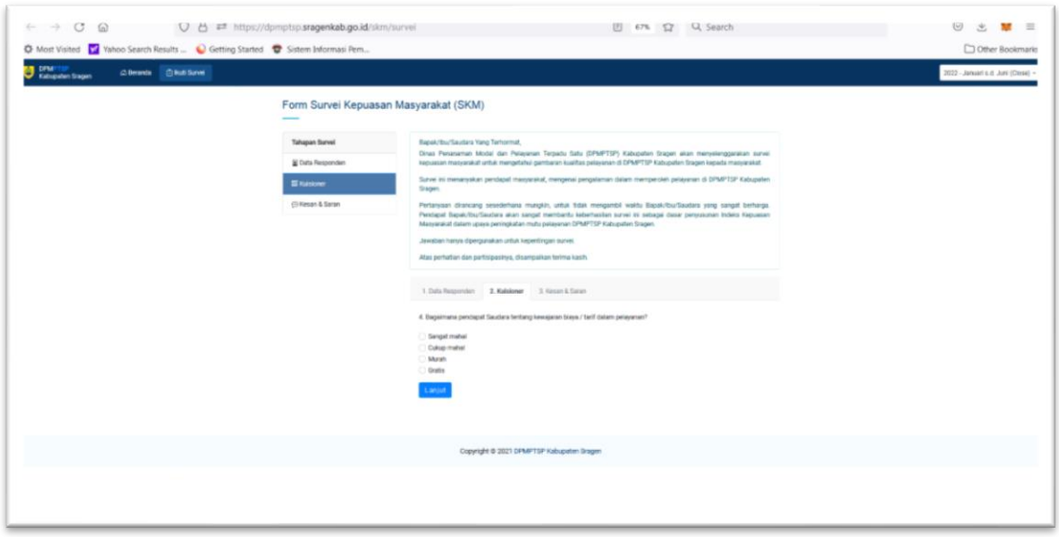
di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei*

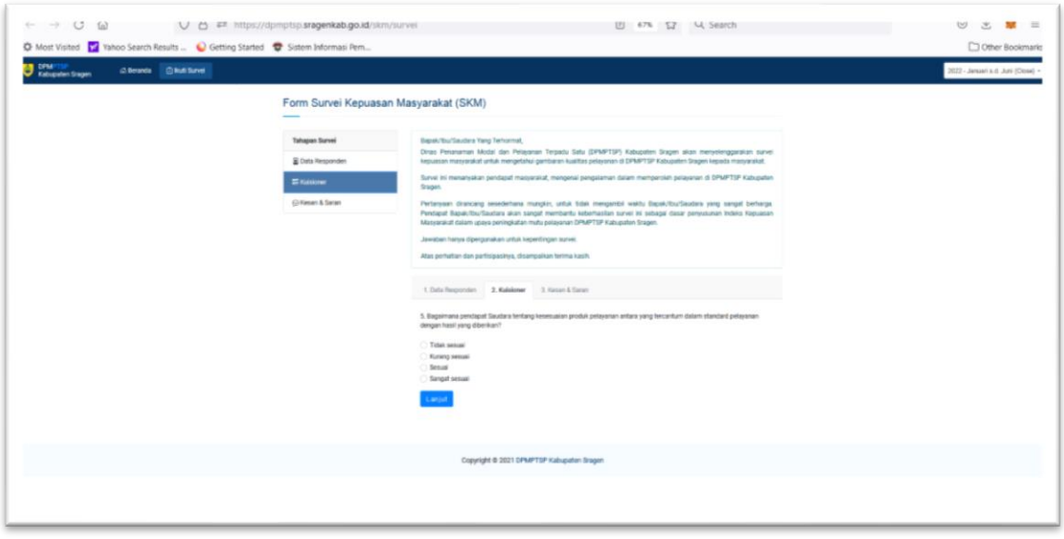


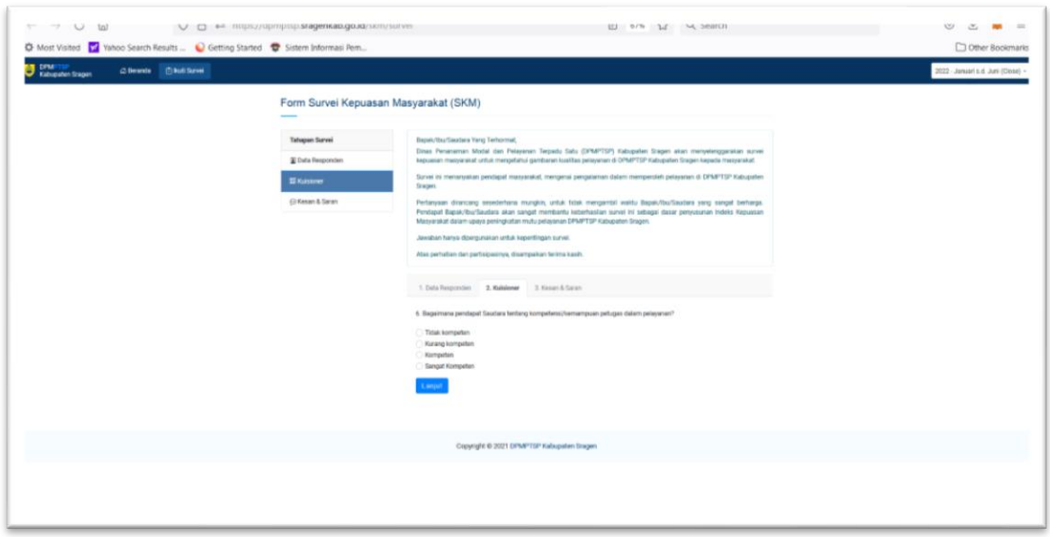


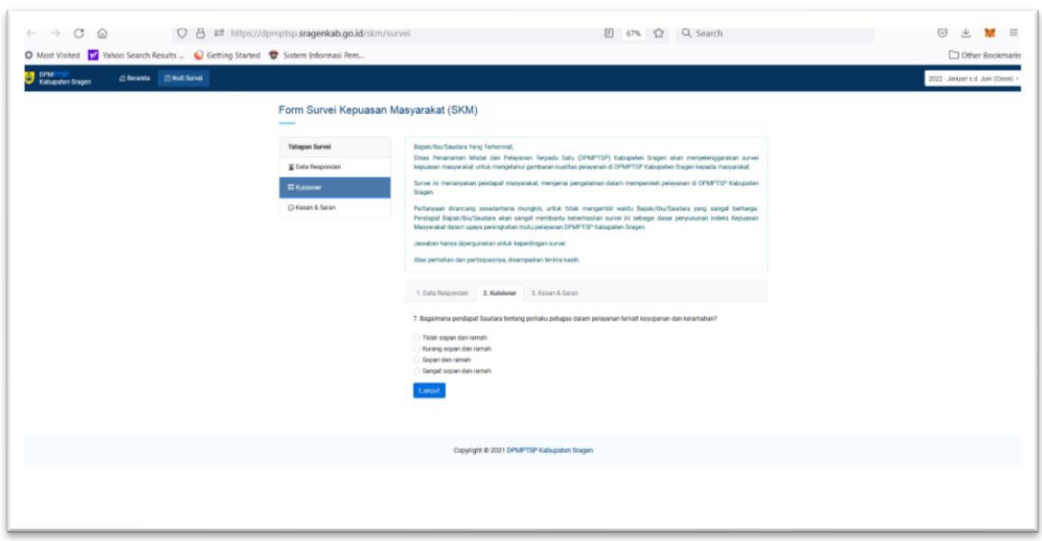


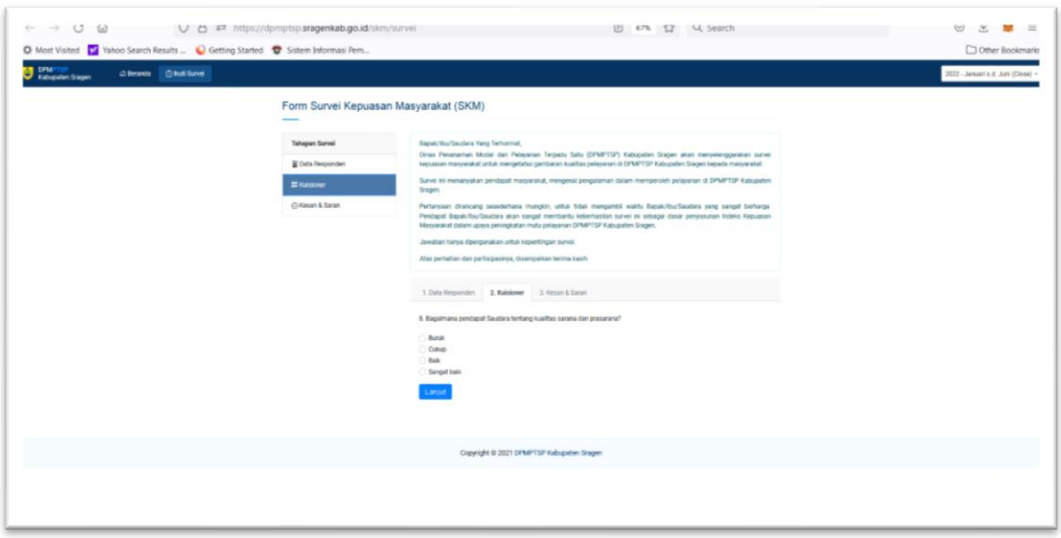

Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen akan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen kepada masyarakat.
Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen.
Pertanyaan dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sragen.
Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.
1. Data Responden
2. Kuisioner
3. Kesan & Saran
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
Tidak cepat
Kurang cepat
Cepat
Sangat cepat
Lanjut
Copyright © 2021 DPMPTSP Kabupaten Sragen

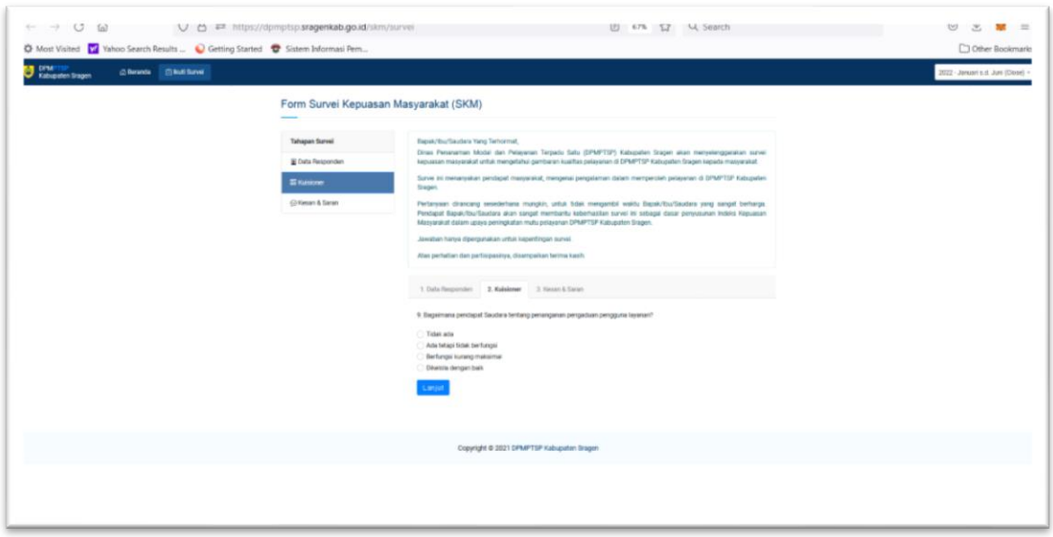

Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen akan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen kepada masyarakat.
Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen.
Pertanyaan dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sragen.
Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.
1. Data Responden
2. Kuisioner
3. Kesan & Saran
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?
Sangat mahal
Cukup mahal
Murah
Gratis
Lanjut
Copyright © 2021 DPMPTSP Kabupaten Sragen

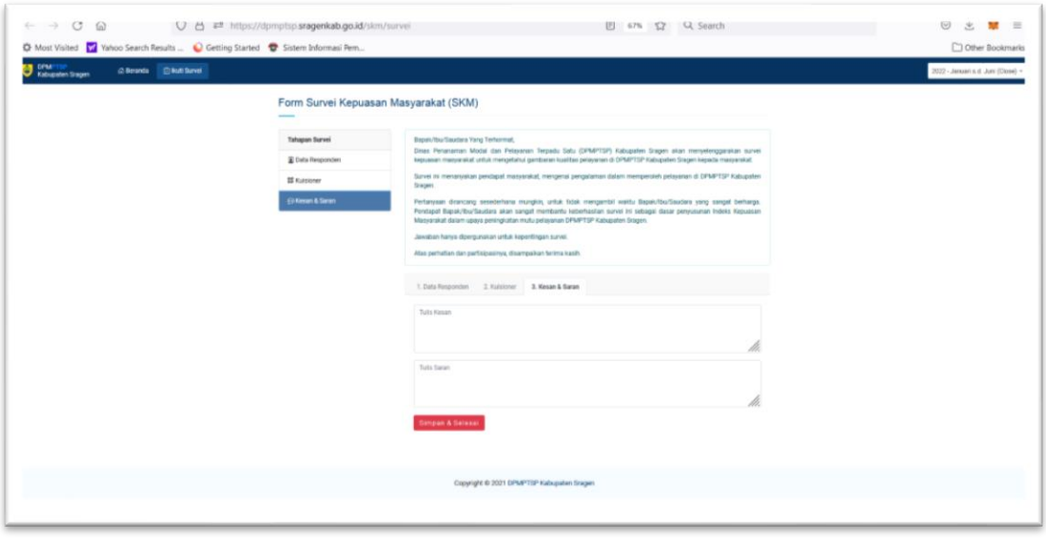

Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen akan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen kepada masyarakat.
Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen.
Pertanyaan dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sragen.
Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.
1. Data Responden
2. Kuisioner
3. Kesan & Saran
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan?
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai
Lanjut
Copyright © 2021 DPMPTSP Kabupaten Sragen


Most Visited
Yahoo Search Results ...
Getting Started
Sistem Informasi Pem...
Other Bookmarks
Beranda
Isi Survei
Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
1. Data Responden
2. Kuisioner
3. Kesan & Saran
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
Tidak kompeten
Kurang kompeten
Kompeten
Sangat Kompeten
Lanjut
Copyright © 2021 DPMPTSP Kabupaten Sragen


https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei
Most Visited
Yahoo Search Results ...
Getting Started
Sistem Informasi Pem...
Other Bookmarks
Beranda
Isi Survei
Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
1. Data Responden
2. Kuisioner
3. Kesan & Saran
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
Tidak sopan dan ramah
Kurang sopan dan ramah
Sopan dan ramah
Sangat sopan dan ramah
Lanjut
Copyright © 2021 DPMPTSP Kabupaten Sragen


https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei
Most Visited
Yahoo Search Results ...
Getting Started
Sistem Informasi Pem...
Other Bookmarks
Beranda
Isi Survei
Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
1. Data Responden
2. Kuisioner
3. Kesan & Saran
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
Buruk
Cukup
Baik
Sangat baik
Lanjut
Copyright © 2021 DPMPTSP Kabupaten Sragen


Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Lanjut


Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Tulis Kesan
Tulis Saran
Simpan & Selesai

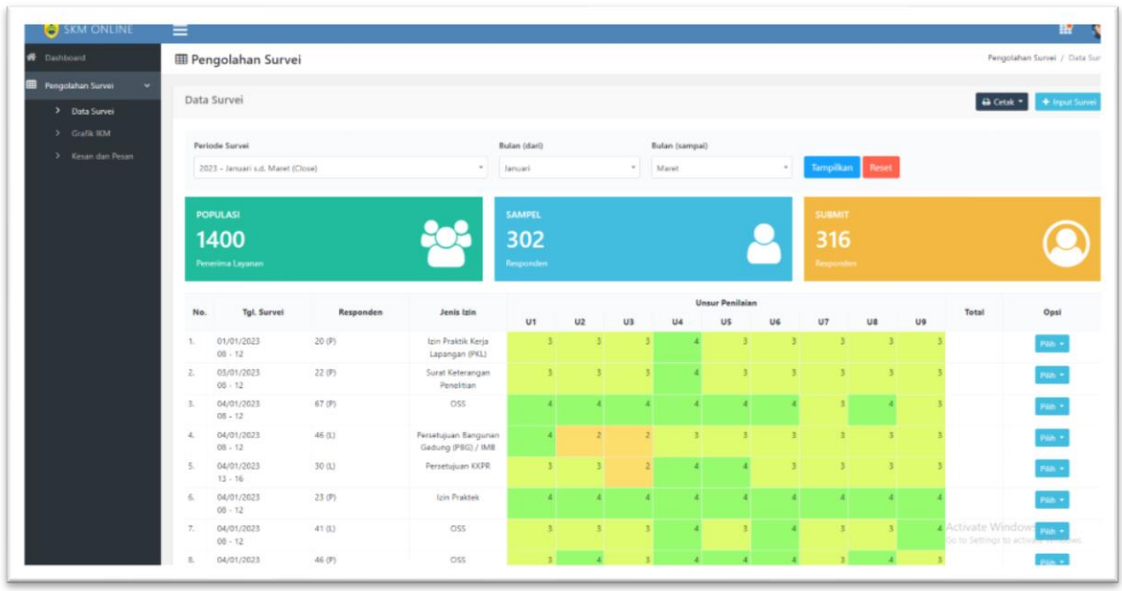
Lampiran 4

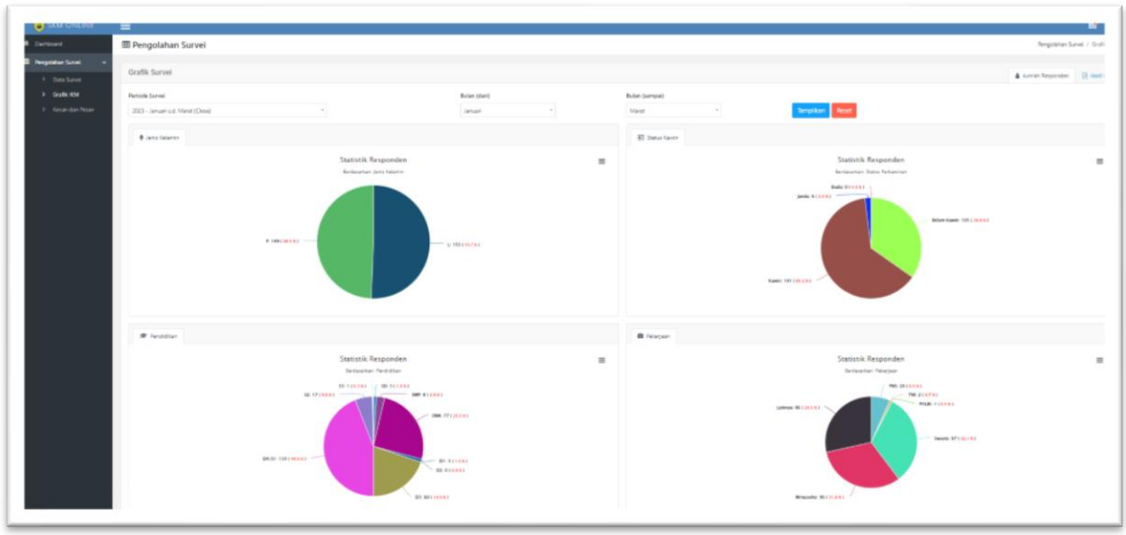
QR CODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KAB. SRAGEN

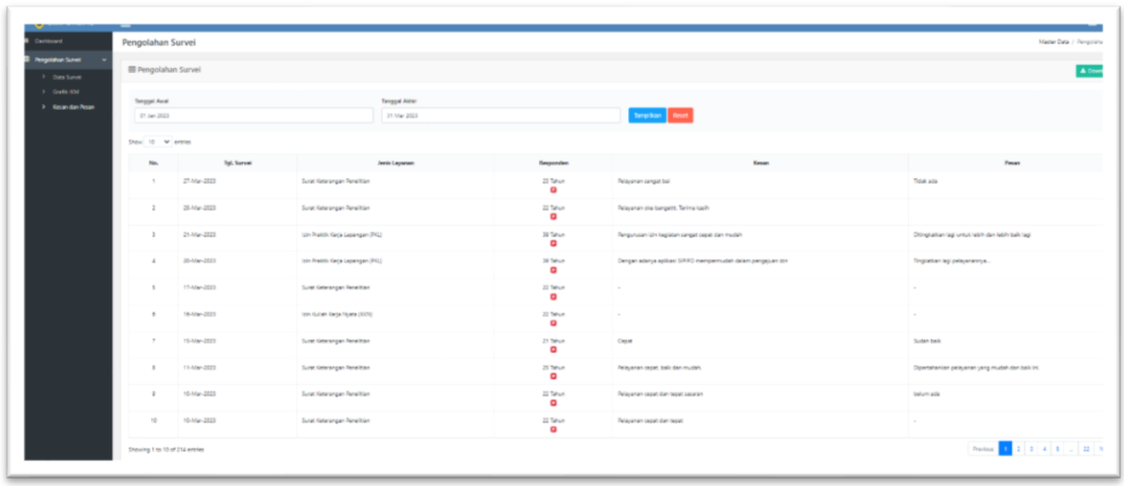


Lampiran 5

TAMPILAN APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KAB. SRAGEN (SKM ONLINE)







Lampiran 6

TABEL SAMPEL KREJCIE DAN MORGAN

N	*S*	*N*	*S*	*N*	*S*	*N*	*S*	*N*	*S*
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	**1400**	**302**	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

Note : N is Population Size ; S is Sample Size *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

Lampiran 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN

TRIWULAN 1 TAHUN 2023 (JANUARI S/D MARET)

No.	Tgl. Survei	Responden	Jenis Layanan	Unsur Penilaian									Total
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	01/01/2023 08 - 12	20 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	03/01/2023 08 - 12	22 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	04/01/2023 08 - 12	67 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
4	04/01/2023 08 - 12	46 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	4	2	2	3	3	3	3	3	3	
5	04/01/2023 13 - 16	30 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
6	04/01/2023 08 - 12	23 (P)	Izin Praktek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	04/01/2023 08 - 12	41 (L)	OSS	3	3	3	4	3	4	3	3	4	

8	04/01/2023 08 - 12	46 (P)	OSS	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
9	04/01/2023 08 - 12	48 (L)	OSS	3	3	4	4	4	3	4	4	2	
10	04/01/2023 08 - 12	61 (L)	OSS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	04/01/2023 13 - 16	38 (L)	OSS	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
12	04/01/2023 13 - 16	30 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	04/01/2023 08 - 12	23 (P)	Izin Praktek	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
14	05/01/2023 13 - 16	20 (L)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	05/01/2023 13 - 16	27 (P)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
16	05/01/2023 08 - 12	51 (P)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
17	05/01/2023 08 - 12	42 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	05/01/2023 08 - 12	40 (L)	Persetujuan KKPR	4	4	3	4	4	3	4	4	4	

19	05/01/2023 13 - 16	35 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	05/01/2023 08 - 12	54 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
21	05/01/2023 08 - 12	28 (P)	Izin Praktek	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
22	06/01/2023 13 - 16	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
23	06/01/2023 08 - 12	47 (L)	KKPR & PBG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	06/01/2023 08 - 12	39 (P)	Laporan LKPM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	06/01/2023 08 - 12	47 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	06/01/2023 08 - 12	22 (P)	OSS	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
27	06/01/2023 08 - 12	26 (L)	OSS	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
28	06/01/2023 08 - 12	41 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	

29	06/01/2023 13 - 16	52 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
30	06/01/2023 13 - 16	51 (L)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
31	06/01/2023 08 - 12	26 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	06/01/2023 08 - 12	26 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	09/01/2023 08 - 12	20 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
34	09/01/2023 08 - 12	45 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
35	09/01/2023 08 - 12	42 (L)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
36	09/01/2023 13 - 16	44 (L)	OSS	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
37	09/01/2023 13 - 16	43 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	4	4	2	2	4	3	3	3	3	
38	09/01/2023 13 - 16	37 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	4	3	3	3	3	3	4	4	4	

39	09/01/2023 08 - 12	40 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	1	4	3	3	3	3	3	
40	09/01/2023 08 - 12	39 (L)	Persetujuan KKPR	3	2	1	4	3	3	3	3	3	
41	09/01/2023 13 - 16	26 (P)	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
42	09/01/2023 13 - 16	27 (P)	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
43	10/01/2023 08 - 12	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	10/01/2023 08 - 12	53 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	10/01/2023 08 - 12	52 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
46	10/01/2023 08 - 12	41 (L)	KKPR & PBG	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
47	10/01/2023 08 - 12	21 (P)	Izin Praktik Perawat	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
48	11/01/2023 08 - 12	23 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	4	3	4	4	3	4	4	4	

49	11/01/2023 13 - 16	36 (L)	OSS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
50	11/01/2023 08 - 12	45 (L)	OSS	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
51	11/01/2023 08 - 12	44 (L)	OSS	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
52	11/01/2023 13 - 16	22 (P)	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	11/01/2023 08 - 12	23 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
54	12/01/2023 08 - 12	21 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
55	12/01/2023 08 - 12	30 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	12/01/2023 13 - 16	63 (L)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
57	12/01/2023 08 - 12	31 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
58	12/01/2023 08 - 12	24 (P)	Persetujuan KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	13/01/2023	21 (P)	Izin Praktik Kerja	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

	13 - 16		Lapangan (PKL)										
60	13/01/2023 08 - 12	24 (P)	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
61	13/01/2023 08 - 12	47 (P)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
62	13/01/2023 08 - 12	45 (P)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
63	15/01/2023 13 - 16	24 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
64	16/01/2023 08 - 12	62 (L)	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
65	16/01/2023 13 - 16	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
66	16/01/2023 08 - 12	40 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
67	16/01/2023 08 - 12	45 (P)	Persetujuan KKPR	3	4	2	4	3	3	4	4	3	
68	16/01/2023 13 - 16	26 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	16/01/2023 08 - 12	48 (P)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	4	

70	16/01/2023 08 - 12	38 (L)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
71	16/01/2023 08 - 12	41 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	16/01/2023 08 - 12	34 (L)	OSS	4	4	4	4	3	2	3	4	4	
73	16/01/2023 13 - 16	38 (P)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
74	17/01/2023 13 - 16	48 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
75	17/01/2023 13 - 16	49 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	17/01/2023 08 - 12	35 (L)	OSS	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
77	17/01/2023 08 - 12	56 (L)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
78	17/01/2023 08 - 12	34 (L)	Izin Praktek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	17/01/2023 08 - 12	29 (L)	Persetujuan KKPR	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
80	18/01/2023	22 (P)	Surat Keterangan	3	3	3	4	3	3	2	4	3	

	13 - 16		Penelitian										
81	18/01/2023 13 - 16	22 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	2	4	3	
82	18/01/2023 13 - 16	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
83	18/01/2023 08 - 12	41 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
84	18/01/2023 08 - 12	51 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	18/01/2023 08 - 12	47 (L)	OSS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
86	18/01/2023 08 - 12	42 (L)	OSS & NPWP	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
87	18/01/2023 13 - 16	44 (L)	OSS	3	3	2	4	3	4	3	4	3	
88	18/01/2023 08 - 12	56 (P)	OSS	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
89	18/01/2023 08 - 12	27 (P)	Izin Praktik Bidan	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
90	18/01/2023 13 - 16	23 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

91	18/01/2023 13 - 16	34 (P)	OSS	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
92	19/01/2023 13 - 16	20 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
93	19/01/2023 13 - 16	20 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
94	19/01/2023 13 - 16	20 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
95	19/01/2023 13 - 16	20 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
96	19/01/2023 08 - 12	24 (P)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
97	19/01/2023 08 - 12	36 (L)	OSS	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
98	19/01/2023 13 - 16	37 (L)	OSS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
99	19/01/2023 08 - 12	29 (P)	OSS	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
100	19/01/2023 13 - 16	26 (P)	Izin Praktek	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
101	19/01/2023 08 - 12	30 (L)	KKPR & PBG	3	3	2	3	3	3	4	3	3	

102	19/01/2023 08 - 12	25 (P)	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
103	20/01/2023 08 - 12	34 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	20/01/2023 08 - 12	37 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
105	20/01/2023 13 - 16	20 (P)	Izin Praktik Perawat	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
106	20/01/2023 08 - 12	37 (P)	Pengurusan SIP dokter	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
107	24/01/2023 08 - 12	21 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
108	24/01/2023 08 - 12	40 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	24/01/2023 13 - 16	23 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	24/01/2023 13 - 16	39 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
111	24/01/2023 08 - 12	25 (P)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
112	24/01/2023	43 (P)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	4	

	08 - 12												
113	24/01/2023 08 - 12	30 (P)	Izin Praktek	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
114	24/01/2023 13 - 16	25 (P)	Izin Catering	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
115	24/01/2023 08 - 12	63 (L)	OSS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	24/01/2023 13 - 16	45 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	24/01/2023 08 - 12	32 (P)	OSS	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
118	24/01/2023 08 - 12	27 (P)	Izin Praktek	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
119	24/01/2023 08 - 12	30 (P)	Izin Praktik Tenaga Gizi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	24/01/2023 08 - 12	41 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
121	25/01/2023 08 - 12	23 (L)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	25/01/2023 08 - 12	52 (L)	OSS, SPIRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

123	25/01/2023 08 - 12	29 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
124	25/01/2023 08 - 12	33 (L)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
125	25/01/2023 08 - 12	50 (P)	OSS	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
126	25/01/2023 08 - 12	36 (L)	OSS	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
127	25/01/2023 08 - 12	49 (L)	OSS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
128	25/01/2023 08 - 12	25 (P)	Izin Praktik Bidan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
129	25/01/2023 08 - 12	29 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
130	25/01/2023 13 - 16	62 (L)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
131	25/01/2023 08 - 12	51 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
132	26/01/2023 08 - 12	56 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	26/01/2023 13 - 16	64 (L)	OSS	4	4	3	4	3	4	3	4	4	

134	26/01/2023 08 - 12	33 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
135	26/01/2023 13 - 16	41 (L)	OSS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
136	26/01/2023 08 - 12	40 (P)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
137	26/01/2023 08 - 12	51 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	26/01/2023 08 - 12	53 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	26/01/2023 13 - 16	26 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	27/01/2023 08 - 12	23 (L)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	27/01/2023 08 - 12	33 (L)	OSS	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
142	27/01/2023 08 - 12	28 (P)	Izin Praktik Tenaga Gizi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	27/01/2023 13 - 16	30 (P)	Persetujuan KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

144	27/01/2023 08 - 12	39 (L)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
145	30/01/2023 08 - 12	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
146	30/01/2023 13 - 16	22 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
147	30/01/2023 13 - 16	59 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	3	3	2	3	3	4	4	3	
148	30/01/2023 13 - 16	20 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
149	30/01/2023 08 - 12	53 (P)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
150	30/01/2023 08 - 12	30 (L)	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	30/01/2023 13 - 16	22 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
152	31/01/2023 13 - 16	37 (P)	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
153	31/01/2023 08 - 12	30 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
154	31/01/2023	34 (P)	SIP	3	4	3	4	3	4	4	4	3	

	08 - 12												
155	31/01/2023 13 - 16	30 (P)	NIB/OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	31/01/2023 08 - 12	40 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
157	01/02/2023 08 - 12	26 (L)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
158	01/02/2023 08 - 12	23 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	01/02/2023 08 - 12	38 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
160	01/02/2023 08 - 12	46 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
161	01/02/2023 08 - 12	42 (P)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
162	01/02/2023 08 - 12	52 (L)	Reklame	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
163	01/02/2023 08 - 12	21 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
164	01/02/2023 13 - 16	26 (P)	SIP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

165	01/02/2023 08 - 12	29 (P)	Izin Praktek	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
166	01/02/2023 08 - 12	30 (P)	Izin Praktek	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
167	01/02/2023 08 - 12	43 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
168	01/02/2023 08 - 12	25 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	01/02/2023 08 - 12	44 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	01/02/2023 13 - 16	40 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	01/02/2023 13 - 16	35 (L)	OSS	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
172	01/02/2023 08 - 12	35 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	02/02/2023 13 - 16	36 (L)	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
174	02/02/2023 08 - 12	31 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
175	02/02/2023	28 (P)	Izin Praktek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	08 - 12												
176	02/02/2023 08 - 12	34 (L)	Pembuatan SIP	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
177	02/02/2023 08 - 12	24 (P)	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	02/02/2023 13 - 16	41 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
179	02/02/2023 08 - 12	24 (L)	OSS	3	2	2	4	3	3	3	2	4	
180	03/02/2023 08 - 12	36 (L)	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
181	03/02/2023 13 - 16	35 (P)	Izin Praktek	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	03/02/2023 13 - 16	35 (P)	Izin Praktik Fisioterapis	3	3	2	4	3	3	4	4	4	
183	03/02/2023 08 - 12	28 (P)	Izin Praktek	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
184	03/02/2023 08 - 12	23 (L)	Perijinan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
185	03/02/2023 08 - 12	32 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

186	03/02/2023 13 - 16	36 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
187	05/02/2023 08 - 12	21 (L)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
188	05/02/2023 08 - 12	21 (L)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
189	06/02/2023 08 - 12	37 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	06/02/2023 08 - 12	40 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	06/02/2023 08 - 12	31 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	06/02/2023 08 - 12	30 (P)	OSS	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
193	06/02/2023 08 - 12	31 (P)	Perijinan Reklame	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	06/02/2023 08 - 12	46 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	06/02/2023 08 - 12	47 (P)	OSS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
196	06/02/2023 08 - 12	52 (L)	Ijin usaha	3	3	3	4	3	3	4	3	4	

197	06/02/2023 13 - 16	41 (P)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
198	06/02/2023 08 - 12	38 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	06/02/2023 08 - 12	46 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	07/02/2023 08 - 12	22 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	07/02/2023 08 - 12	40 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
202	07/02/2023 08 - 12	42 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
203	07/02/2023 08 - 12	38 (P)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
204	07/02/2023 13 - 16	20 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
205	07/02/2023 13 - 16	49 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	07/02/2023 08 - 12	30 (L)	OSS	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
207	07/02/2023 08 - 12	30 (L)	OSS	4	3	4	4	3	4	4	4	3	

208	07/02/2023 08 - 12	30 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
209	07/02/2023 08 - 12	53 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
210	07/02/2023 08 - 12	37 (P)	Izin Praktek	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
211	07/02/2023 08 - 12	25 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
212	07/02/2023 08 - 12	30 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
213	08/02/2023 13 - 16	30 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
214	08/02/2023 13 - 16	21 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
215	08/02/2023 13 - 16	35 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	08/02/2023 08 - 12	21 (L)	OSS	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
217	08/02/2023 08 - 12	53 (L)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
218	08/02/2023 13 - 16	33 (P)	Pembuatan SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

219	08/02/2023 08 - 12	54 (L)	Izin Praktik Dokter Gigi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	08/02/2023 08 - 12	30 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	09/02/2023 08 - 12	29 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	09/02/2023 13 - 16	36 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	4	3	4	3	3	3	4	2	
223	09/02/2023 08 - 12	37 (P)	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
224	09/02/2023 08 - 12	34 (L)	SIP	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
225	09/02/2023 08 - 12	47 (L)	OSS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
226	10/02/2023 08 - 12	22 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
227	10/02/2023 08 - 12	30 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
228	10/02/2023 08 - 12	32 (P)	Izin Praktek	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
229	10/02/2023	26 (P)	OSS	3	4	3	4	3	3	4	4	3	

	08 - 12												
230	10/02/2023 08 - 12	30 (L)	SIP	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
231	10/02/2023 08 - 12	34 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	13/02/2023 13 - 16	47 (L)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	3	4	3	3	2	2	
233	13/02/2023 08 - 12	23 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	13/02/2023 08 - 12	54 (L)	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	13/02/2023 08 - 12	42 (L)	OSS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
236	14/02/2023 08 - 12	22 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
237	14/02/2023 08 - 12	40 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
238	14/02/2023 08 - 12	55 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
239	15/02/2023 08 - 12	21 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

240	15/02/2023 13 - 16	19 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	4	3	4	3	3	4	2	
241	15/02/2023 08 - 12	43 (P)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
242	15/02/2023 08 - 12	39 (L)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
243	15/02/2023 08 - 12	27 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	15/02/2023 08 - 12	25 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
245	16/02/2023 08 - 12	21 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
246	16/02/2023 13 - 16	20 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
247	16/02/2023 08 - 12	40 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	16/02/2023 08 - 12	28 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
249	16/02/2023 08 - 12	28 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
250	16/02/2023	26 (P)	Izin Praktek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	13 - 16												
251	16/02/2023 08 - 12	32 (P)	Izin Praktek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	16/02/2023 08 - 12	32 (P)	Izin Praktek	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
253	17/02/2023 08 - 12	30 (L)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
254	17/02/2023 08 - 12	45 (L)	OSS	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
255	20/02/2023 13 - 16	21 (P)	Izin penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	20/02/2023 08 - 12	48 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
257	20/02/2023 08 - 12	35 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	2	4	3	3	4	4	3	
258	21/02/2023 08 - 12	23 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	2	3	4	3	3	3	4	3	
259	21/02/2023 13 - 16	23 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
260	21/02/2023 13 - 16	23 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

261	21/02/2023 08 - 12	42 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	21/02/2023 08 - 12	40 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
263	22/02/2023 08 - 12	22 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
264	22/02/2023 08 - 12	39 (P)	SIP (Rumah Sakit)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	22/02/2023 13 - 16	33 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
266	23/02/2023 13 - 16	28 (L)	OSS	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
267	23/02/2023 08 - 12	54 (L)	OSS	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
268	24/02/2023 08 - 12	42 (L)	Ijin penelitian pertanian diseluruh desa dan kelurahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	24/02/2023 08 - 12	29 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	24/02/2023 08 - 12	45 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
271	24/02/2023	30 (L)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	3	

	13 - 16												
272	25/02/2023 08 - 12	20 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
273	27/02/2023 08 - 12	21 (P)	PENELITIAN	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
274	27/02/2023 08 - 12	22 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
275	27/02/2023 08 - 12	26 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
276	27/02/2023 08 - 12	42 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	27/02/2023 08 - 12	52 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
278	28/02/2023 08 - 12	23 (L)	Izin penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	28/02/2023 13 - 16	48 (L)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
280	01/03/2023 08 - 12	23 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	01/03/2023 08 - 12	25 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

282	01/03/2023 13 - 16	35 (P)	Izin Praktik Perawat	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
283	01/03/2023 13 - 16	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
284	01/03/2023 13 - 16	48 (L)	OSS	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
285	01/03/2023 13 - 16	39 (P)	Ijin Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	01/03/2023 08 - 12	32 (L)	OSS	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
287	02/03/2023 08 - 12	30 (P)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
288	02/03/2023 08 - 12	33 (P)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
289	02/03/2023 08 - 12	57 (L)	OSS	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
290	02/03/2023 13 - 16	33 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	03/03/2023 08 - 12	21 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	03/03/2023 13 - 16	28 (L)	Ijin penelitian KTI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

293	06/03/2023 08 - 12	22 (P)	Izin penelitian	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
294	06/03/2023 13 - 16	20 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	06/03/2023 13 - 16	22 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	07/03/2023 08 - 12	20 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	07/03/2023 08 - 12	22 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
298	08/03/2023 08 - 12	22 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	08/03/2023 13 - 16	21 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	09/03/2023 08 - 12	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
301	09/03/2023 08 - 12	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
302	09/03/2023 13 - 16	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
Jumlah per Unsur				**1060**	**1081**	**1026**	**1178**	**1047**	**1090**	**1101**	**1166**	**1066**	
NRR per Unsur				**3,51**	**3,58**	**3,4**	**3,9**	**3,47**	**3,61**	**3,65**	**3,86**	**3,53**	

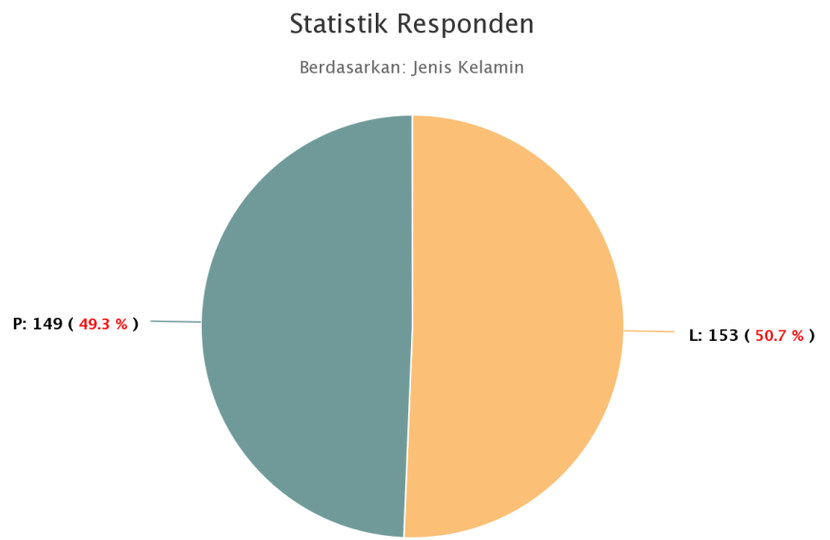
NRR Tertimbang per Unsur	**0,39**	**0,4**	**0,38**	**0,43**	**0,39**	**0,4**	**0,41**	**0,43**	**0,39**	**3,62**
IKM										**90,5**
Predikat										**A**
Keterangan										**Sangat Baik**

Mengetahui,
Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Sragen
Asisten Perekonomian dan Pembangunan

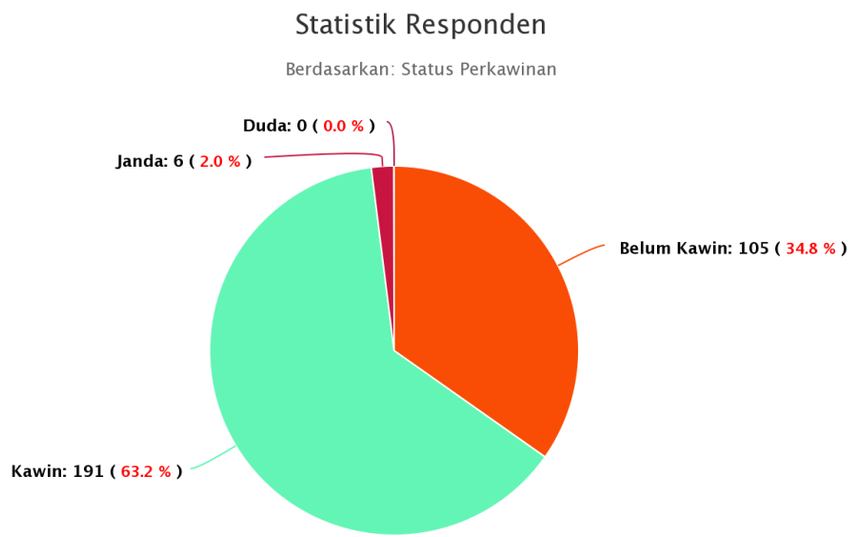
TUGIYONO, S.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 19670708 199303 1 010

GRAFIK DATA SEKUNDER

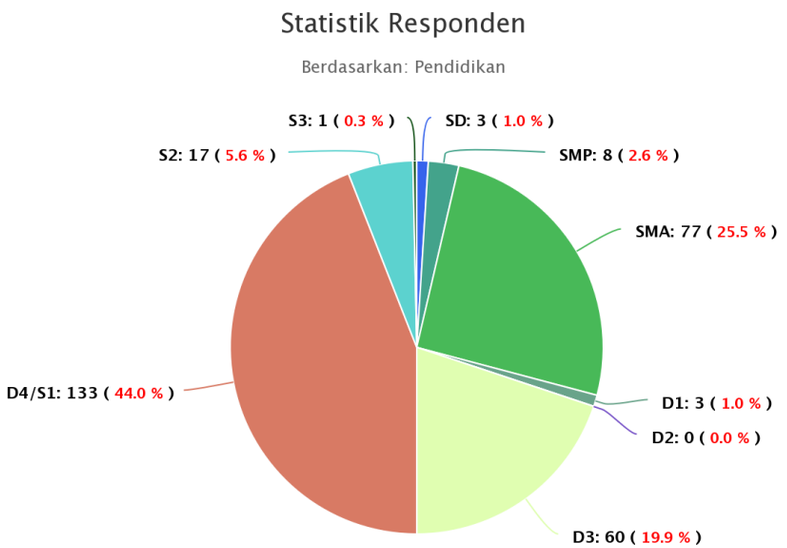
1. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



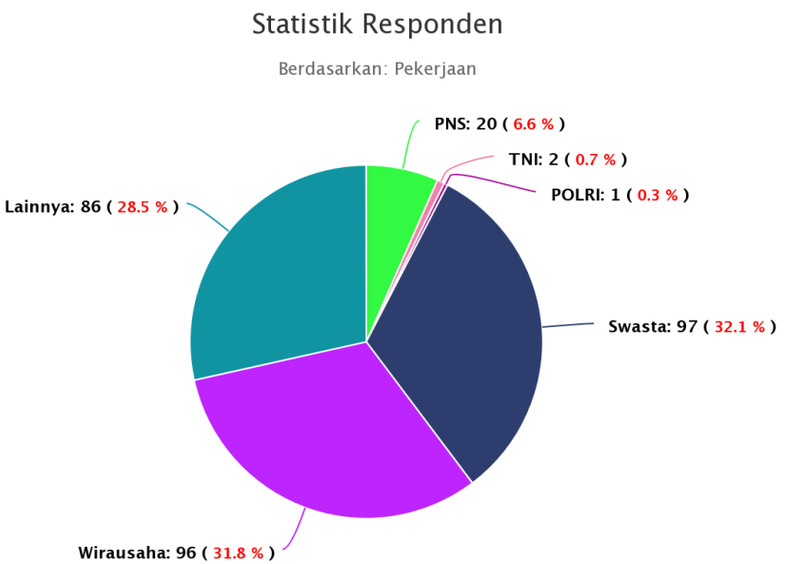
2. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN STATUS PERKAWINAN



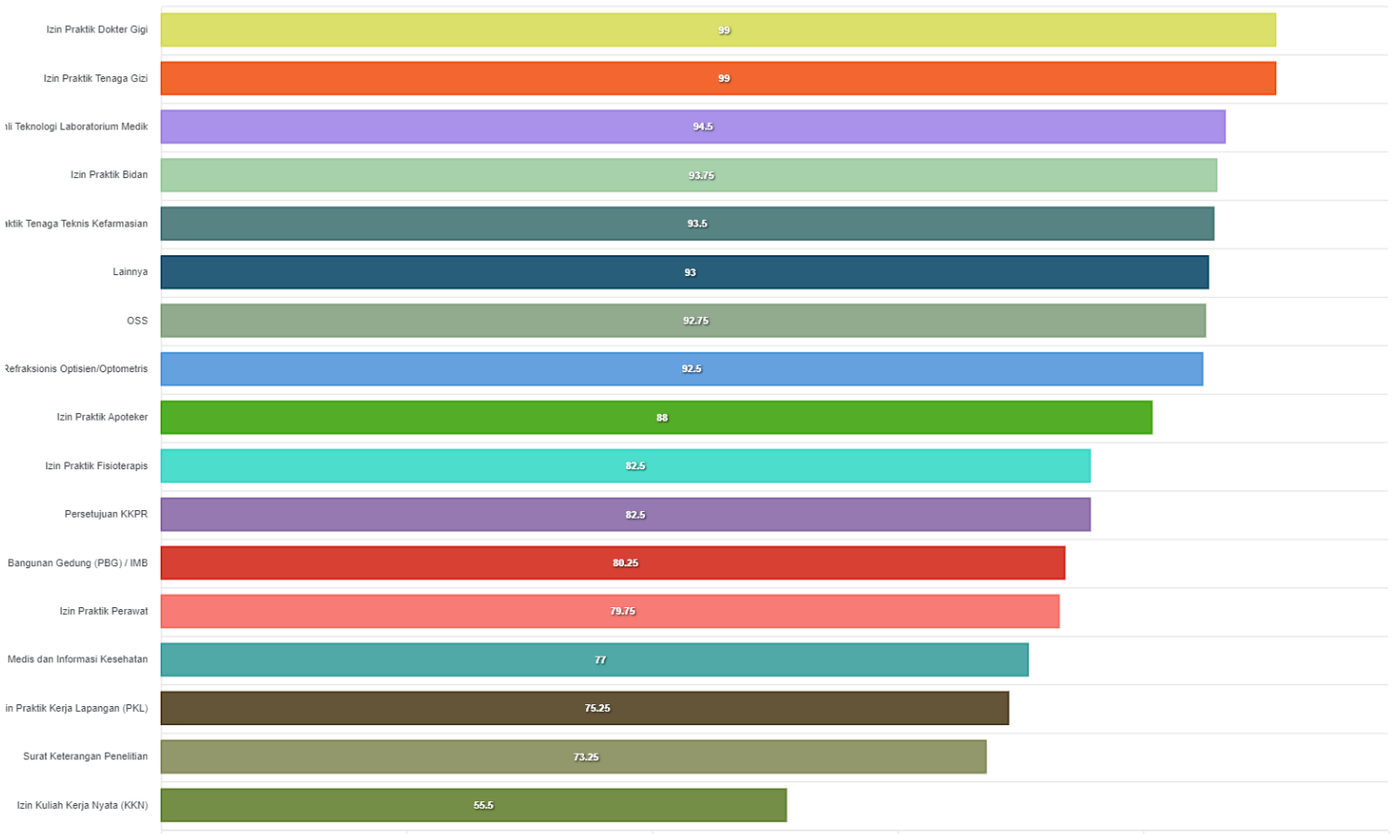
3. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



4. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



5. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS LAYANAN



6. BENTUK MUTU PELAYANAN



Lampiran 12

REKAP KESAN DAN SARAN DARI RESPONDEN

No	Jenis Layanan	Responden	Kesan	Saran
1	Surat Keterangan Penelitian	23 (P)	Pelayanan sangat bai	Tidak ada
2	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Pelayanan oke bangettt. Terima kasih	
3	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	39 (P)	Pengurusan izin kegiatan sangat cepat dan mudah	Ditingkatkan lagi untuk lebih dan lebih baik lagi
4	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	39 (P)	Dengan adanya aplikasi SIPIPO mempermudah dalam pengajuan izin	Tingkatkan lagi pelayanannya....
5	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	-	-
6	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	22 (P)	-	-
7	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Cepat	Sudah baik
8	Surat Keterangan Penelitian	25 (P)	Pelayanan cepat, baik dan mudah.	Dipertahankan pelayanan yang mudah dan baik ini.
9	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Pelayanan cepat dan tepat sasaran	belum ada
10	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Pelayanan cepat dan tepat	-
11	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Pelayanan cepat	-
12	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	baik	lebih baik lagi
13	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Sangat mudah diakses dan dimengerti	Sudah sangat memadai dan baik, jadi tidak ada saran
14	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Sangat ramah	Semoga bisa lebih cepat lagi proses perizinannya
15	Surat Keterangan Penelitian	21 (L)		Semoga bisa terus berkembang kedepannya
16	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	Sangat mudah, mengikuti perkembangan teknologi baik dibantu diberitahu melalui wa	Tingkatkan, terimakasih

17	Surat Keterangan Penelitian	22 (L)	Pelayanan yang diberikan cukup baik dan mudah dipahami sehingga dalam melakukan kebutuhan administrasi dapat berjalan demgan baik	Pertahankan dalam memberikan kualitas pelayanan, efesiensi dan efektifitas waktu serta ramah dan kompeten dalam pekerjaannya
18	Izin penelitian	22 (P)	Pelayanan dari petugas sangat ramah, respon cepat dan perolehan izin mudah.	-
19	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	Terima kasih Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Sragen	-
20	Ijin penelitian KTI	28 (L)	Pelayanannya luarbiasa.	Tetap dipertahankan
21	OSS	33 (P)	sudah baik dan memuaskan	Dipertahankan u/ kualitas pelayanannya
22	Surat Keterangan Penelitian	33 (L)	Proses perijinan sangar dilayani demgan baik	
23	Surat Keterangan Penelitian	23 (L)	Sangat bagus dan ramah	-
24	Surat Keterangan Penelitian	25 (P)	Hebat	Semoga bisa tetap menjadi baik
25	Izin Praktik Perawat	35 (P)	Saya mudah akses aplikasi SIPIPO	Pertahankan kinerja nya.
26	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Pegawainya ramah	Semoga semakin baik lagi
27	OSS	48 (L)	Sudah baik.	Terus ditingkatkan lagi.
28	Ijin Klinik	39 (P)	:)	-
29	OSS	32 (L)	Lnajutkan..	
30	Izin penelitian	23 (L)	Sangat bagus	Dilanjutkan sukses selalu
31	OSS	48 (L)	informatif	
32	PENELITIAN	21 (P)	baik	semoga menjadi lebih baik
33	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Konsultasi dilayani dengan baik	Untuk surat keterangan pkl, kkn, dan penelitian bebas biaya
34	Surat Keterangan Penelitian	26 (L)	Surat permohonan izin di proses dan dilayani dengan cepat dan baik	Sangat bagus untuk kedepannya
35	Surat Keterangan Penelitian	42 (L)	Baik	Semoga selalu baik seperti sekarang. Aamiin
36	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	Baik	Sukses kedepannya

37	Ijin penelitian pertanian diseluruh desa dan kelurahan	42 (L)	Baik dan memuaskan	Update data persyaratan ijin penelitian dari hp belum bisa...
38	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	-	-
39	SIP (Rumah Sakit)	39 (P)	-	-
40	OSS	33 (P)	Memuaskan	Dipertahankan untuk pelayanannya
41	Surat Keterangan Penelitian	23 (P)	Baik	Tetao dipertahankan
42	Surat Keterangan Penelitian	23 (P)	Sangat baik dan mudah	Tetap pertahankan
43	Surat Keterangan Penelitian	23 (P)	-	-
44	OSS	42 (L)	-	Mohon ditingkatkan
45	Izin penelitian	21 (P)	Sangat baik dan mudah	Pertahankan dan terus tingkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa dipermudah segala sesuatu urusannya
46	Persetujuan KKPR	35 (L)	Pegawainya sopan dan ramah.	
47	OSS	30 (L)	sangat puas.	
48	OSS	45 (L)	Untuk pelayanan sangat ramah memuaskan	Tetap ditingkatkan untuk pelayanan customer
49	Surat Keterangan Penelitian	21 (L)	petugas sangat baik dan sopon	lebih ditingkatkan lagi juga lebih baik
50	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	pelayanan mudah dan terjangkau	
51	OSS	28 (P)	Sudah baik dan memuaskan.	Pertahankan pelayanannya.
52	OSS	28 (P)	sudah baik dan memuaskan.	pertahankan pelayanannya.
53	Izin Praktek	26 (P)	Pelayanan untuk perizinan sekarang sangat mudah di 1 tempat saja jd efektif & efisien	
54	Izin Praktek	32 (P)	-	-
55	Izin Praktek	32 (P)	Memuaskan dan sudah sesuai	-
56	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (P)	Proses yang sangat cepat dan pelayanan yang tanggap, responsif, fast respon, dan baik serta sopan dan ramah	semoga selalu memberikan pelayanan yang seperti ini, sehingga memudahkan disegala proses izin
57	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	19 (P)	Petugas sopan dan ramah,pelayanan cepat dan memuaskan	semoga lebih baik lagi kedepannya

58	Persetujuan KKPR	43 (P)	Sangat baik	-
59	Surat Keterangan Penelitian	22 (L)	-	-
60	OSS	40 (L)	sat set cepat.	-
61	OSS	55 (L)	Sangat memuaskan	Sdh bagus
62	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	47 (L)	Untuk pelayanan secara online sudah cukup baik tetapi masih kurang sempurna dalam memberikan keterangan informasi, misal data sudah lengkap seharusnya ada informasi atau tulisan untuk menunggu berapa lama, jadi tidak dibiarkan begitu aja.	Sebaiknya diberikan tulisan atau informasi yang jelas di setiap step ketika melakukan penyelesaian tahap demi tahap alur pengajuan.
63	SIP	54 (L)	LAYANAN YANG RAMAH DAN BAIK	
64	OSS	42 (L)	Sangat cepat dan gampang	
65	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Alhamdulillah di layani dengan baik	Semoga surat bisa jadi dalam waktu sehari
66	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	30 (P)	Sistem yang dibuat sangat membantu memudahkan user dan mudah dipahami.. pelayanan juga cepat, ramah dan sopan.. Terimakasih DPMPTSP, sukses selalu	Lanjutkan dan tingkatkan..
67	Izin Praktek	32 (P)	SANGAT MUDAH RAMAH PELAYANANNYA	APABILA SUDAH JADI MOHON SEGERA DIINFO
68	OSS	26 (P)	Pelayanan sudah sesuai dengan prosedur, keramahan petugas sangat ramah.	tidak ada.
69	SIP	30 (L)	SANGAT BAIK, perlu dipertahankan	Tidak ada
70	Surat Keterangan Penelitian	36 (L)	sangat cepat,proses dan prosedurnya sesuai	di aplikasi bisa dicantumkan nomer contact person (hp) untuk bisa mempermudah bertanya
71	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	37 (P)	-	-

72	OSS	47 (L)	Pertahankan	
73	Surat Keterangan Penelitian	30 (L)	Sangat membantu	Untuk layanan di aplikasi mohon di perbaharui,
74	Surat Keterangan Penelitian	21 (L)	Sangat membantu dan ramah	Menampilkan cara dan alur dalam pendaftaran penelitian
75	OSS	35 (L)	sangat cepat, ramah, dan sesuai harapan	tetap semangat mengabdi untuk masyarakat
76	OSS	21 (L)	penyelesaian pengajuan izin sangat cepat dan mudah	
77	OSS	53 (L)	Sangat baik	
78	Pembuatan SIP	33 (P)	Terimakasih	
79	Izin Praktik Dokter Gigi	54 (L)	Dipertahankan	Semakin inovatif dlm pelayanan
80	OSS	30 (L)	sangat baik pelayanan ramah	tidak ada sudah bagus dan baik
81	Surat Keterangan Penelitian	22 (L)	sangat simpel dan peraktis	smoga lebih maju
82	OSS	42 (P)	Sudah baik dan selalu ditingkatkan lagi	
83	OSS	30 (L)	Pegawai sangat ramah dan sopan	
84	OSS	30 (L)	Sangat mudah untuk mencari izin sekarang	
85	OSS	30 (L)	sarana dan prasarana dikelola sangat baik	
86	SIP	25 (P)	Petugas yang Ramah :)	
87	SIP	30 (P)	Petuas Yang Sangat Ramah :)	
88	OSS	37 (L)	Petugasnya Ramah dan Sopan	
89	OSS	40 (L)	Petugas sopan dan ramah	
90	Izin Praktik Bidan	31 (P)	Proses cepat, pertahankan	
91	OSS	30 (P)	Sangat memuaskan :)	Lebih dimajukan lagi
92	OSS	47 (P)	Sangat Baik	
93	Ijin usaha	52 (L)	Sangat baik, ramah	Dipertahankan
94	Izin Praktik Bidan	38 (P)	Sudah baik, pertahankan	

95	OSS	46 (P)	Sangat memuaskan pelayanannya dan cepat dalam melaksanakan apa yang kita perlukan.	Semoga bisa mempertahakan pelayanan yang baik ini agar masyarakat puas.
96	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (L)	Bagus	Diperbaiki lagi
97	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (L)	pelayanan yang sangat ramah dan mudah	lebih ditingkatkan lagi
98	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	36 (L)	Baik	Lebih ditingkatkan
99	Izin Praktek	35 (P)	Pelayanan sangat cepat, petugas ramah	Semua sudah baik
100	Izin Praktik Fisioterapis	35 (P)	Seluruh Petugas dari satpam sampai dengan counter layanan sangat ramah dan profesional.	Percepata pelayanandan kesesuaian hasil surat perijinan
101	Izin Praktek	28 (P)	Baik	Tingkatkan yang sudah ada
102	OSS	32 (P)	Pelayanan sangat baik, ramah, dan jelas	Dipertahankan dan ditingkatkan lagi
103	OSS	36 (L)	Sangat informatif.	
104	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	36 (L)	Baik	Ditingkatkan pelayanannya
105	Izin Praktek	28 (P)	Pelayanan yang diberikan semakin meningkat :)	sudah sangat puas :)
106	Pembuatan SIP	34 (L)	Service Excellent	
107	SIP	24 (P)	Ramah & Cekatan	Semoga lebih update aplikasi Sipioner :)
108	OSS	41 (P)	Pelayanan memuaskan, cepat	semoga bisa memberikan pelayanan yg lebih baik lagi
109	OSS	24 (L)	Pelayanan personal bagus, yang kurang dibagian penyuluhan sertifikat terlalu lama dan menghambat.	Terkait prosedur diefisienkan sebaik mungkin karena masih lama dan terlalu rumit. Bisa gunakan vitur digital.
110	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	23 (P)	Bagus	
111	OSS	38 (P)	Sangat baik petugas ramah dan sangat menggemaskan :)	
112	OSS	42 (P)	sangat cepat dan memuaskan	
113	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (P)	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	

114	SIP	26 (P)	Pelayanan sangat bagus dan pegawai ramah	
115	OSS	25 (L)	Kami sebagai masyarakat sangat dimudahkan dengan pelayanan yang baik & dipermudah	Dengan perpindahan tempat pelayanan yg baru, mungkin dapat disosialisasikan kembali agar masyarakat tahu bahwa pelayanan sekarang berada di Mal Pelayanan Publik
116	OSS	44 (L)	sangat memuaskan	sudah sangat baik
117	OSS	40 (P)	PELAYANAN YANG DITERIMA SUDAH SANGAT BAIK	SUDAH BAIK
118	OSS	35 (P)	Pelayanannya sangat memuaskan.	
119	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	37 (P)	Sangat memudahkan bagi lembaga pendidikan dalam mengajukan perizinan	Semoga pelayanan dengan kualitas prima selalu terjaga
120	Izin Praktik Bidan	30 (P)	OKE!!!	
121	SIP	34 (P)	Pelayanan cepat tertangani	Saya rasa sudah cukup
122	NIB/OSS	30 (P)	Pelayanan sangat baik dan cepat	
123	OSS	40 (L)	Baik Sekali	
124	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Adanya situs web ini menjadikan kemudahan tersendiri bagi masyarakat yang akan mengurus perizinan, proses yang dilalui sangat jelas dan mudah dilakukan dimana saja dan kapan saja. Terimakasih.	Semoga diperluas lagi fitur dalam webiste ini, ssperti layanan call center / tanya jawab, dsb
125	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Pelayanan Baik	Lebih tingkatkan lagi untuk mutu pelayanan yang ada
126	Surat Keterangan Penelitian	59 (L)	Saya sangat senang dan pelayanannya baik dan sangat sopan	Semoga menjadi yang lebih baik lagi
127	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Sangat baik dalam melayani	
128	Persetujuan KKPR	53 (P)	Alhamdulillah selama pengajuan permohonan pelayanan dari petugas sesuai prosedur, lancar &petugas sangat ramah	-

129	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	23 (L)	Pelayanan Mantab	Pertahankan dan Tingkatkan
130	OSS	33 (L)	Pelayanan cepat dan ramah.	
131	Persetujuan KKPR	30 (P)	Sangat baik mudah diterima	Bagus da mudah dipahami
132	SIP	39 (L)	Sudah bagus	
133	OSS	56 (L)	Bagus!!!	
134	OSS	64 (L)	-	-
135	OSS	41 (L)	SANGAT MEMUASKAN	
136	OSS	26 (L)	Bagus, Baik	Pertahankan dan tingkatkan
137	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	23 (L)	Pelayanan Baik	Sukses selalu dalam pelayanan kepada masyarakat
138	OSS	29 (L)	Sangat bagus, sangat dipermudah, dan tingkatkan kinerja pelayanan publik	
139	OSS	33 (L)	Sangat Puas	-
140	OSS	50 (P)	Sangat Memuaskan	
141	OSS	36 (L)	Sangat baik pelayanannya. Ditingkatkan pelayanannya biar lebih baik lagi.	Semoga semua pelayanan perijinan gratis (tidak berbayar)
142	Izin Praktik Apoteker	29 (P)	Pelayanan mudah	Informasi via sosial media diperluas
143	OSS	51 (L)	Pelayanan sangat baik	
144	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	40 (P)	sangat mudah dan efisien	makin terdepan dalam pelayanan semangat DPMTSP
145	Surat Keterangan Penelitian	23 (P)	Dilakukan dengan mudah dan praktis	semoga pelayanan lebih ditingkatkan lagi
146	Surat Keterangan Penelitian	39 (L)	semoga kemudahan ini selalu di tingkatkan demi kelancaran bersama	terima kasih sudah sangat membantu kami menerbitkan ijin penelitian
147	OSS	25 (P)	Petugas sangat ramah dan baik	Tetap dijaga dan konsisten dalam melayani sepenuh hati
148	OSS	43 (P)	sangat sopan dan memuaskan	ditingkatkan menjadi lebih baik
149	Izin Praktek	30 (P)	Sangat terbantu dengan pelayanan yang baik	

150	Izin Catering	25 (P)	Sangat baik dan cepat	
151	OSS	63 (L)	Sangat Baik	-
152	OSS	32 (P)	Memuaskan	
153	Izin Praktek	27 (P)	Sudah cukup baik, semoga semakin ditingkatkan.	Izin titip utk MPP: tersedianya ruang utk fotocopy
154	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	41 (P)	Baik	-
155	Surat Keterangan Penelitian	34 (L)	Sangat cepat dan sesuai dengan harapan ...pokoknya mantap	Sudah sangat sesuai karena sudah secara online dan penanganan cepat ...dan apabila kurang atau bagaimana dikonfirmasi lewat WA sangat puas ..
156	Surat Keterangan Penelitian	37 (L)	Harap dipertahankan, sangat memudahkan meskipun saya berada di Jakarta	
157	Pengurusan SIP dokter	37 (P)	Sangat membantu, memudahkan dalam pengurusan	Sudah cukup baik dan nyaman
158	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	Sudah sesuai	Bisa ditingkatkan lagi terutama dibagian informasi supaya lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses
159	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	sudah sesuai	lebih ditingkatkan lagi terutama pada sistim informasi sehingga masyarakat mudah dalam mengakses informasi
160	OSS	36 (L)	Ramah, penyampaian informasi jelas	ditingkatkan lagi pelayanannya
161	OSS	37 (L)	sangat baik, ramah, cepat, dan memuaskan	sudah sangat baik, pertahankan, tingkatkan
162	OSS	29 (P)	kesan atas pelayanan yang saya terima sangat baik dan memuaskan	saran saya tetap jaga integritas dan kualitas pelayanan
163	Izin Praktek	26 (P)	pelayanan sangat mudah dan cepat. petugas informatif	sudah cukup baik dan diteruskan

164	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Untuk ukuran pemerintah proses di sini tergolong sangat cepat	Untuk yang ingin mengajukan studi pendahuluan skripsi diwajibkan mengupload berkas proposal padahal yang namanya studi pendahuluan proposal belum terbentuk karena baru survei dahulu di lokasi dan mencari permasalahan-permasalahan. Jadi agak kurang relevan
165	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Sudah sangat baik untuk instansi pemerintahan	Mohon untuk disesuaikan lagi persyaratan terkait studi pendahuluan skripsi. Terimakasih, goodjob DPMPTSP
166	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Pelayanan sangat dimudahkan dengan melalui si popo ini sehingga kita tidak usah takut dan khawatir untuk mencari surat keterangan penelitian yang dibutuhkan.	Pelayanan online sudah sangat bagus, tetapi sebaiknya diadakan penyuhan mengenai si popo ini.
167	OSS	41 (L)	Pelayanan sangat bagus	-
168	OSS	51 (L)	Pelayanan sangat memudahkan konsumen	
169	OSS & NPWP	42 (L)	Senang dengan pelayanannya, tidak ribet	Belum ada saran, masih bagus pelayanannya
170	OSS	44 (L)	Pelayanan sangat baik dan ramah	untuk jangka waktu penyelesaian dipersingkat lagi
171	OSS	56 (P)	Sudah Baik	Pelayanan Bagus Mohon Dipertahankan
172	Izin Praktik Bidan	27 (P)	Pelayanannya Bagus, Cepat, Petugas Sangat Ramah, Sopan dan Santun	
173	OSS	35 (L)	Santa Baik	
174	Izin Praktek	34 (L)	Ramah, baik, cepat	Tingkatkan, terimakasih
175	Persetujuan KKPR	29 (L)	Sangat memuaskan pelayanannya	Lebih ditingkatkan dan dipertahankan
176	Persetujuan KKPR	45 (P)	Petugas sangat sopan dan ramah, penjelasannya juga mudah dimengerti.	
177	OSS	48 (P)	Sangat baik	-
178	OSS	38 (L)	Sudah Sangat Baik	

179	OSS	34 (L)	Parkir Motor Kurang Luas	
180	Surat Keterangan Penelitian	24 (L)	Pelayanan ramah dan cepat	Sarannya mungkin bisa ditambah rubrik lain
181	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (P)	-	-
182	OSS	47 (P)	Sangat memuaskan	
183	OSS	45 (P)	Air minum belum ada	
184	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (P)	Pelayanan ini sangat membantu masyarakat	Diharapkan terus mampu memperbaiki pelayanan untuk masyarakat
185	OSS	30 (L)	senang dan puas dengan pelayanannya	Tempat parkir kendaraan dikasih peneduh.
186	OSS	31 (L)	Memuaskan.	
187	Persetujuan KKPR	24 (P)	Baik, Ramah, Informatif	Tingkatkan Terimakasih
188	Surat Keterangan Penelitian	23 (L)	Saya merasa nyaman karena terbantu penelitian saya dengan mudah	Semoga fasilitas dari pemda sragen bisa lebih baik lagi untuk masyarakat setempat
189	OSS	36 (L)	Alhamdulillah puas	
190	OSS	44 (L)	Sangat Puas	
191	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	22 (P)	petugas sangat ramah dan sopan, prosedurnya sangat mudah dipahami dan petugas sangat kompeten.	-
192	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	23 (P)	Baik, ramah pelayanannya.	Sudah bagus, tidak ada saran
193	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Pelayanan ramah dan cepat.	-
194	OSS	53 (P)	Sangat baik	Tidak ada
195	KKPR & PBG	41 (L)	Sangat puas, pelayanan sangat baik dan sangat dipermudah	Tetap dipertahankan pelayanan yang sudah baik
196	Izin Praktik Perawat	21 (P)	- Cepat, Ramah	-
197	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Pelayanannya sangat baik dan cepat	Tidak ada saran. Karena sudah baik
198	OSS	45 (P)	PELAYANAN BAIK	TINGKATKAN MUTU DAN KUALITAS KERJA
199	OSS	42 (L)	Sangat Mudah	
200	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	37 (P)	-	-
201	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Baik	Tidak ada

202	Laporan LKPM	39 (P)	Petugas yang melayani sangat ramah	Tempat parkir mohon untuk diberi kanopi
203	OSS	22 (P)	Sangat baik	Informasi minim
204	OSS	26 (L)	Sangat sesuai	
205	OSS	52 (L)	Ramah Sopan	-
206	OSS	51 (L)	Sangat cepat merespon apa yang dibutuhkan oleh konsumen yang datang.	Walaupun sudah baik tetapi lebih ditingkatkan lagi yang lebih baik lagi
207	OSS	27 (P)	Sudah bagus	Pertahankan dan tingkatkan
208	Persetujuan KKPR	40 (L)	petugas sangat ramah dan sangat sopan.	-
209	Izin Praktik Bidan	35 (P)	Ramah dan mudah	-
210	Izin Praktek	28 (P)	Sangat mudah dan cepat	-
211	Persetujuan KKPR	30 (L)	BAIK	BAIK
212	OSS	46 (P)	Sangat baik	
213	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Tolong lebih di percepat prosesnya	Tingkatkan kualitas pelayanan
214	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	baik	dipertahankan