PEMERINTAH
KABUPATEN SRAGEN

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II
APRIL-JUNI
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 2 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 2 Tahun 2023 telah selesai disusun. Pada tahun 2023 ini, penyusunan laporan dilaksanakan setiap triwulan.

Dengan tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Triwulan 2 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 April sampai dengan Juni 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 2 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, Juli 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN

DWI AGUS PRASETYO, S.STP, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19791225 199810 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 3
DAFTAR ISI 4
BAB I PENDAHULUAN 5
A. LATAR BELAKANG 5
B. DASAR HUKUM 7
C. MAKSUD DAN TUJUAN 7
D. MANFAAT 7
E. METODE 8
F. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 8
G. JADWAL PELAKSANAAN 10
BAB II ANALISIS 13
A. DATA KUESIONER 13
B. TEKNIK PENGOLAHAN DATA 15
C. PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 16
D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 18
BAB III PENUTUP 30
A. KESIMPULAN 30
B. SARAN 31
C. RENCANA TINDAK LANJUT 31
LAMPIRAN-LAMPIRAN 34

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 2 TAHUN 2023 DAN GRAFIK
8. REKAP KESAN DAN SARAN DARI RESPONDEN
9. DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT *ON LOCATION*

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Berdasar Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen merupakan salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik.

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.

Sesuai yang tertulis dalam Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen telah menyusun dan menetapkan standar pelayanan, yaitu Peraturan Bupati Sragen Nomor 18 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kabupaten Sragen tertanggal 3 April 2023.

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 April sampai dengan Juni 2023, yaitu sebanyak kurang lebih 1700 pemohon.
2. Survei ini dilakukan dengan berpedoman pada tabel sampel Krejcie and Morgan dengan sampel 313 kuesioner kepada responden yang merupakan penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada tahun 2023, terhitung dari bulan April sampai dengan Juni 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 800/222/01.3/2023 tentang Perubahan Atas 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.	DWI AGUS PRASETYO, S.STP, M.Si NIP. 19791225 199810 1 001 Pembina Tingkat I (IV/b)	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
14.	MELYNIA PRADANA PUTRI, S.M.	Tenaga Administrasi Pelayanan Informasi, Survei Kepuasan Masyarakat Dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	Anggota
15.	SA'DIYAH ASRINIYANTI ARNAN PUTRI, S.M.	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 800/222/01.3/2023 tentang Perubahan Atas 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. Di lokasi usaha yang didatangi oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada jam kerja saat melakukan kunjungan ke daerah dalam wilayah Kabupaten Sragen;
c. Pengiriman *link* atau tautan survei kepuasan masyarakat kepada responden melalui aplikasi *whatsapp*.
d. 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 April sampai dengan Juni 2023;

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 April sampai dengan Juni 2023; dan
c. Pengumpulan data dari responden di lokasi usaha dilaksanakan di bulan Juni 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 **313 (tiga ratus tiga belas)** orang. Dari 313 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	1113	3,56	0,4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1114	3,56	0,4
3	Waktu Penyelesaian	1101	3,52	0,39
4	Biaya / Tarif	1232	3,94	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1089	3,48	0,39
6	Kompetensi Pelaksana	1124	3,59	0,4
7	Perilaku Pelaksana	1141	3,65	0,41
8	Penanganan Pengaduan	1199	3,83	0,43
9	Sarana dan Prasarana	1109	3,54	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 2 Tahun 2023 (April sampai dengan Juni) adalah **91,25** (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.**

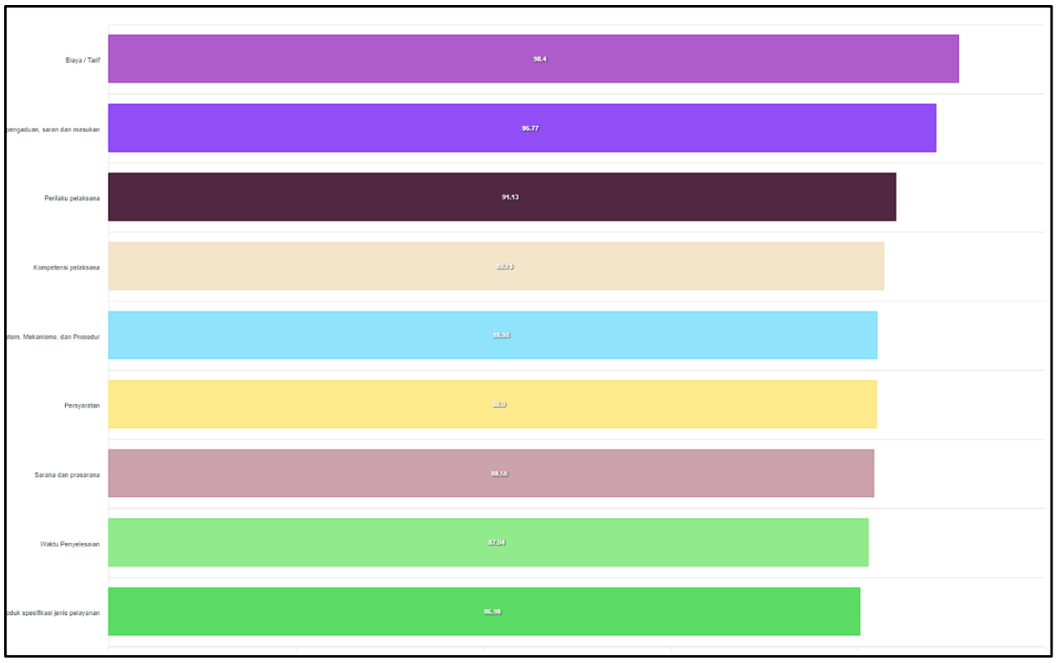
Dengan demikian dapat kami uraikan dalam bentuk grafik sesuai dengan urutan unsur pelayanan yang dinilai sebagai berikut:



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	1232
2 (Dua)	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1199
3 (Tiga)	Perilaku Pelaksana	1141
4 (Empat)	Kompetensi Pelaksana	1124
5 (Lima)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1114
6 (Enam)	Persyaratan	1113
7 (Tujuh)	Sarana dan Prasarana	1109
8 (Delapan)	Waktu Penyelesaian	1101
9 (Sembilan)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1089

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 2 Tahun 2023 (April sampai dengan Juni) melibatkan kurang lebih 1700 populasi dengan sampel sebanyak 313. 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 2022 (tahun lalu), baik yang dilayani dengan

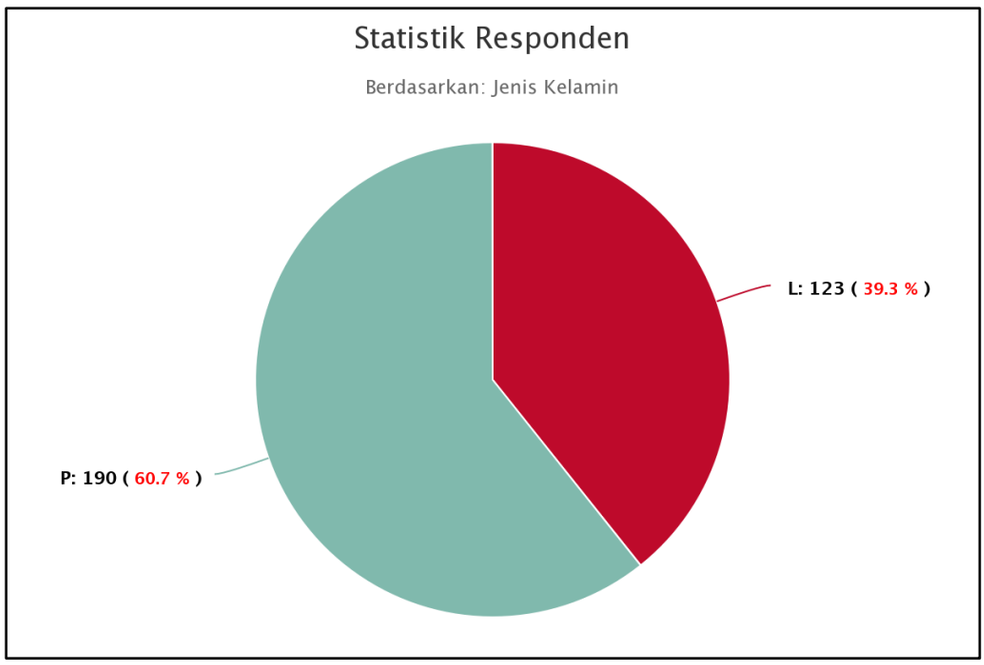
aplikasi perizinan *Online Single Submission* (OSS), Sistem Informasi Perizinan Online Sragen (SI-PIONER), Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIM-BG), Sistem Informasi Surat Keterangan Penelitian, Izin KKN & Izin PKL (SIPIPO) dan aplikasi lain.

Dari 313 responden tersebut, dapat dilihat karakteristk responden berdasarkan jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, serta jenis layanan.

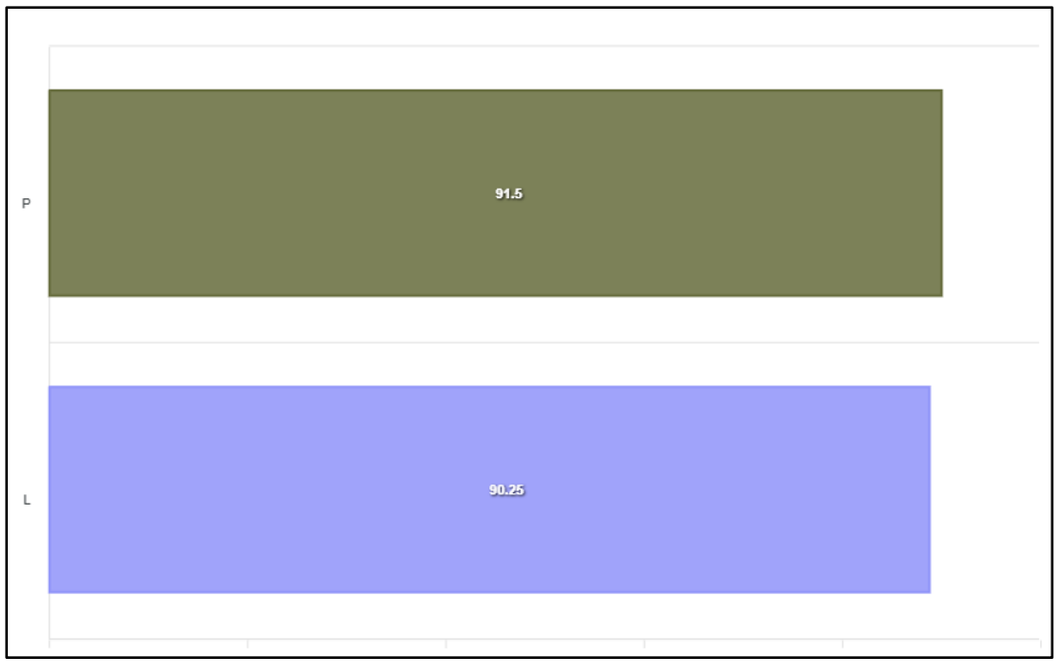
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden pada survei kepuasan masyarakat Triwulan 2 Tahun 2023 (Januari sampai dengan Maret) ini terdiri dari responden laki-laki sebanyak 123 orang (39,3 %) dan responden perempuan 190 orang (60,7 %). Dapat dilihat pada tabel dan chart berikut ini:

JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
Laki-laki	123	39,3 %
Perempuan	190	60,7 %



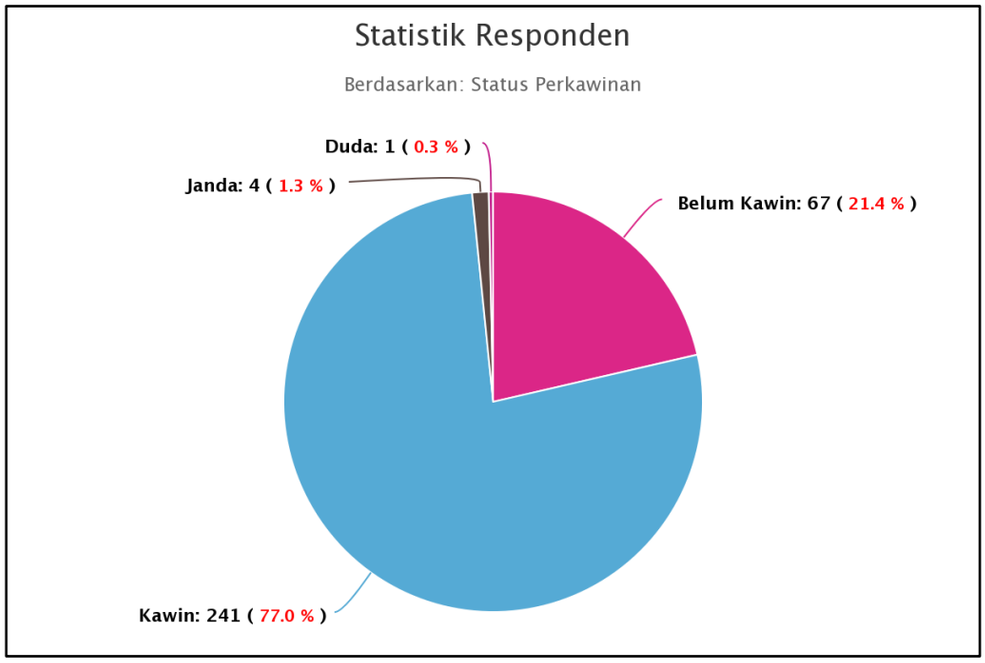
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada grafik berikut :



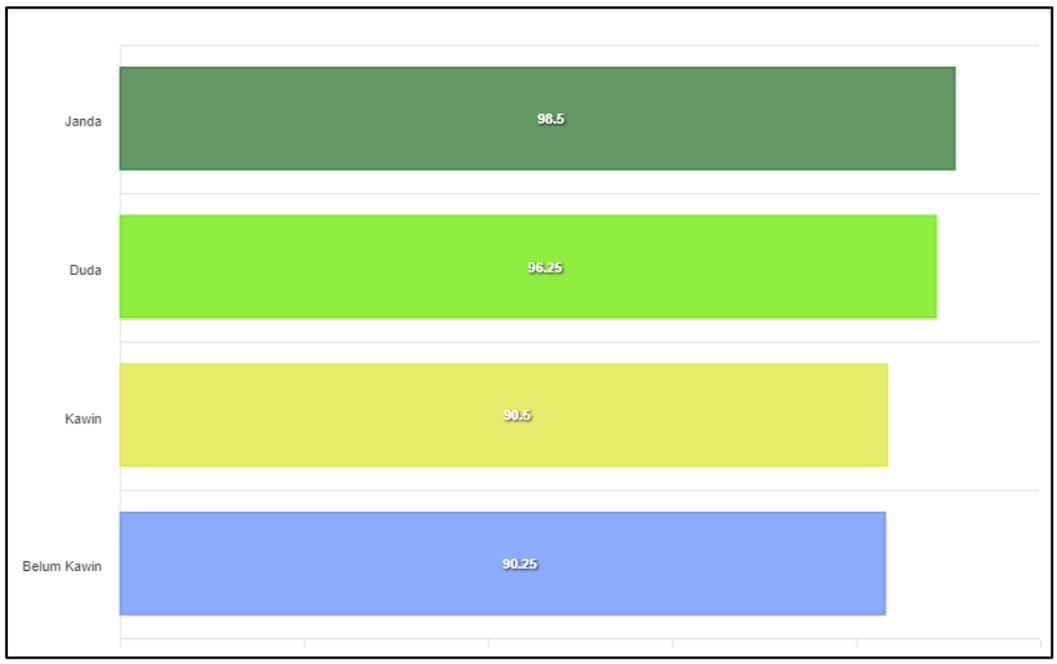
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Dari 313 responden, terbagi dalam 4 (empat) status perkawinan sebagai berikut:

STATUS PERKAWINAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
Belum Kawin	67	21,4 %
Kawin	241	77 %
Janda	4	1,3 %
Duda	1	0,3 %



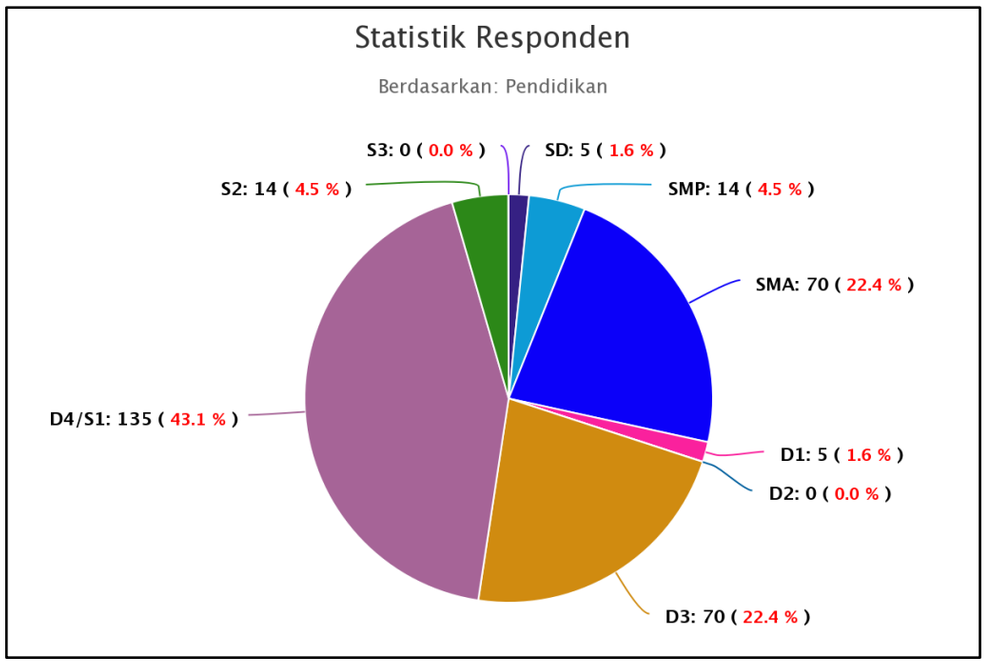
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Status Perkawinan dapat dilihat pada grafik berikut :



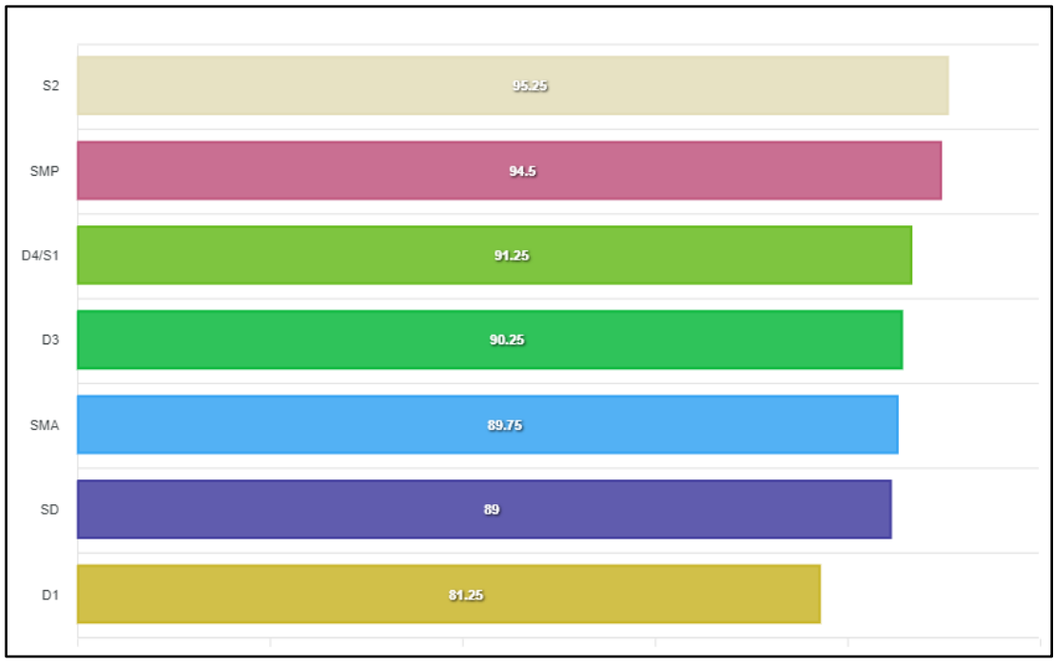
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden pada survei kepuasan masyarakat Triwulan 2 Tahun 2023 (April sampai Juni) memiliki latar belakang pendidikan yang sangat beragam, mulai dari tingkat SD sampai S2. Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan D4/S1, yaitu sebanyak 135 responden. Informasi lebih detil dapat dilihat pada tabel dan chart di bawah ini:

PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
SD	5	1,6 %
SMP	14	4,5 %
SMA	70	22,4 %
D1	5	1,6 %
D2	0	0 %
D3	70	22,4 %
D4/S1	135	43,1 %
S2	14	4,5 %
S3	0	0



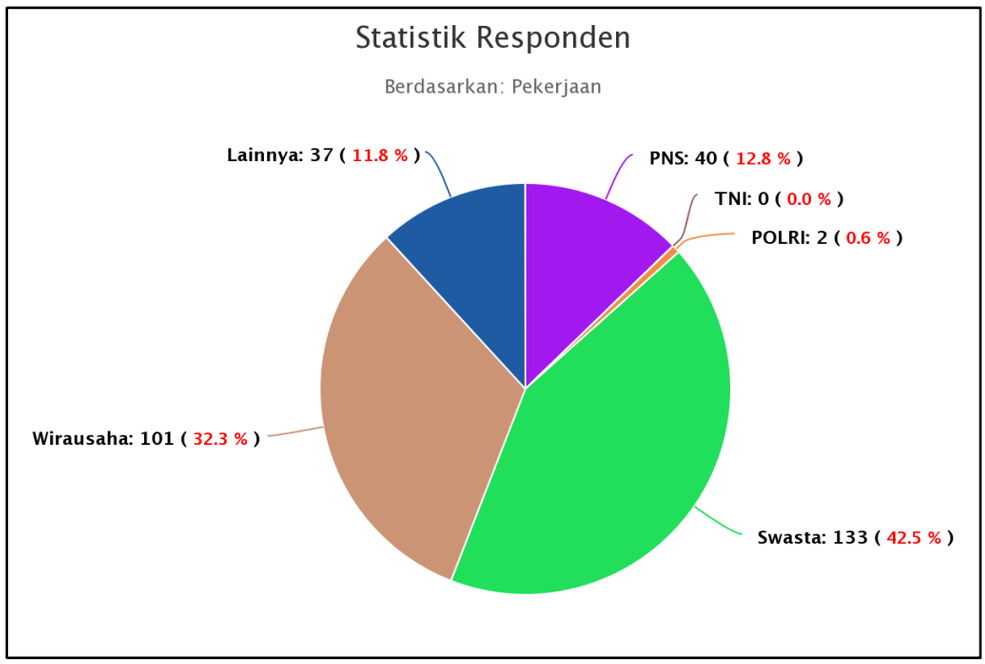
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada grafik berikut:



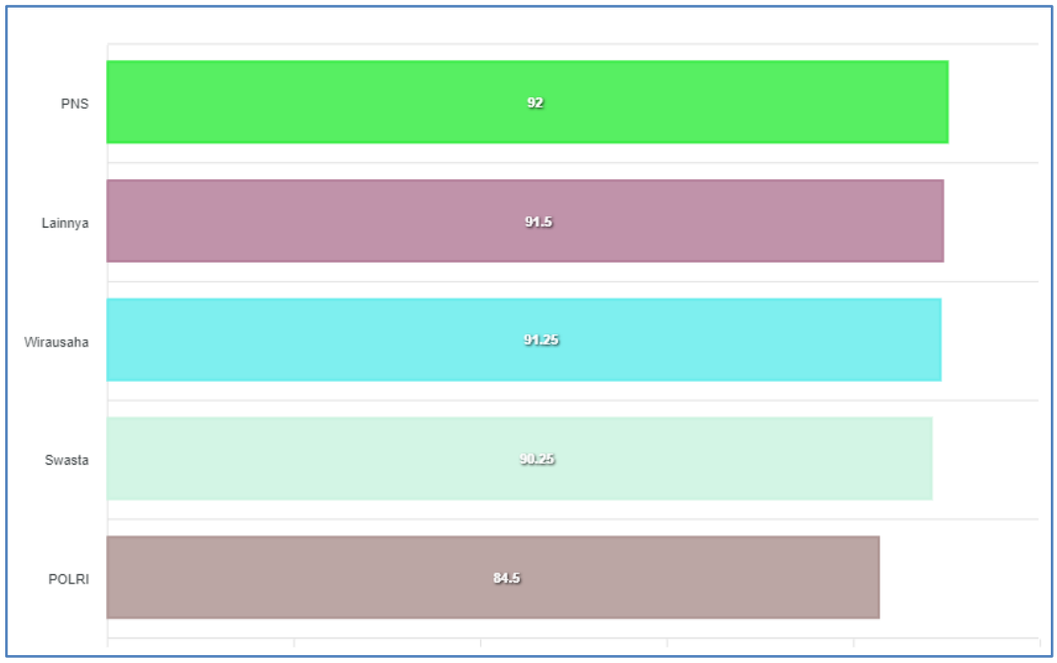
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan yang dimiliki oleh para responden, dapat dilihat bahwa responden pada survei kepuasan masyarakat Triwulan 2 Tahun 2023 (April sampai Juni) memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam. Sebagian besar adalah swasta, sebanyak 42,5 %.

PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	40	12,8 %
TNI	0	0 %
POLRI	2	0,6 %
SWASTA	133	42,5 %
WIRAUSAHA	101	32,3 %
LAINNYA	37	11,8 %



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 2 Tahun 2023 (April sampai Juni) adalah:

1. Izin Praktik Dokter Spesialis
2. Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)
3. Izin Praktik Dokter Umum
4. Izin Praktik Refraksionis Optisien / Optometris
5. Izin Praktik Perawat



Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada Triwulan 2 Tahun 2023 (April sampai Juni) adalah **91,25 (Kategori Sangat Baik)** dimana nilai tersebut naik dibandingkan IKM pada Triwulan 1 Tahun 2023, yaitu 90,50 (Kategori Baik).

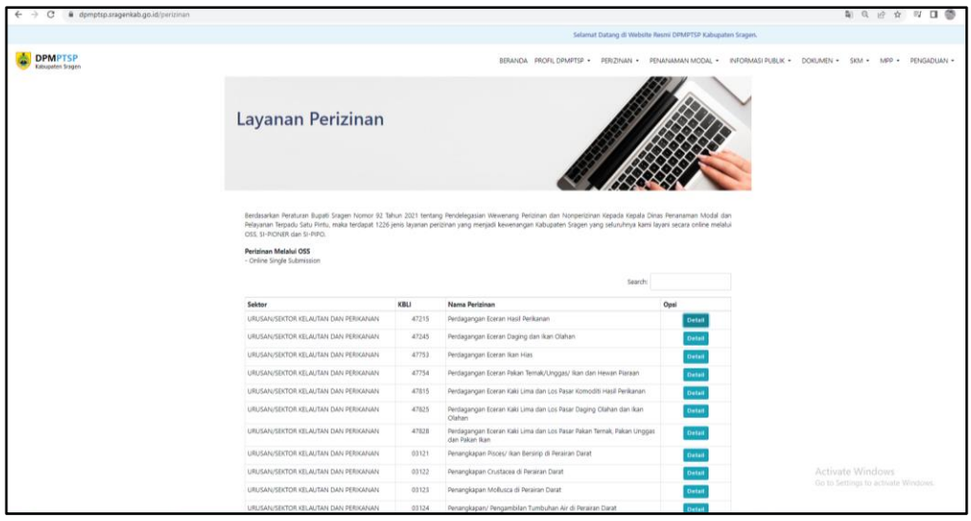
Perbandingan antara hasil pada Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai Maret) dengan Triwulan 2 Tahun 2023 (April sampai Juni) dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

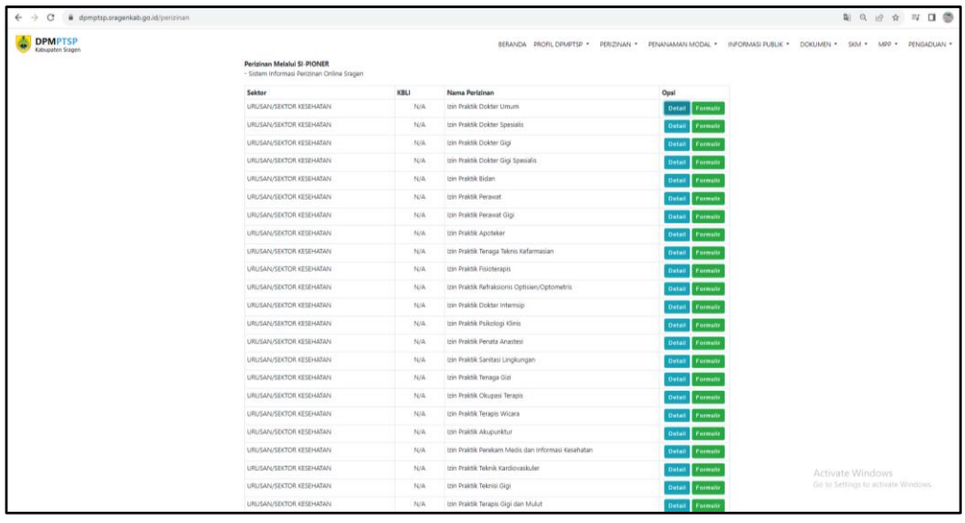
No	Indikator	Triwulan 1 Tahun 2023	Triwulan 2 Tahun 2023	Keterangan
1	Persyaratan	Rangking 7	Rangking 6	Naik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Rangking 5	Rangking 5	Tetap
3	Waktu Penyelesaian	Rangking 9	Rangking 8	Naik
4	Biaya / Tarif	Rangking 1	Rangking 1	Tetap
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Rangking 8	Rangking 9	Turun
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 6	Rangking 7	Turun

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Triwulan 1 Tahun 2023 (Januari sampai Maret) lalu, dua indikator unsur pelayanan pada Triwulan 2 Tahun 2023 (April sampai Juni) mengalami kenaikan rangking (Persyaratan dan Waktu Penyelesaian) dan terdapat dua indikator unsur pelayanan yang mengalami penurunan rangking (Sarana dan Prasarana serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan). Sedangkan 5 (lima) unsur penilaian yang lain tidak mengalami pergeseran rangking.

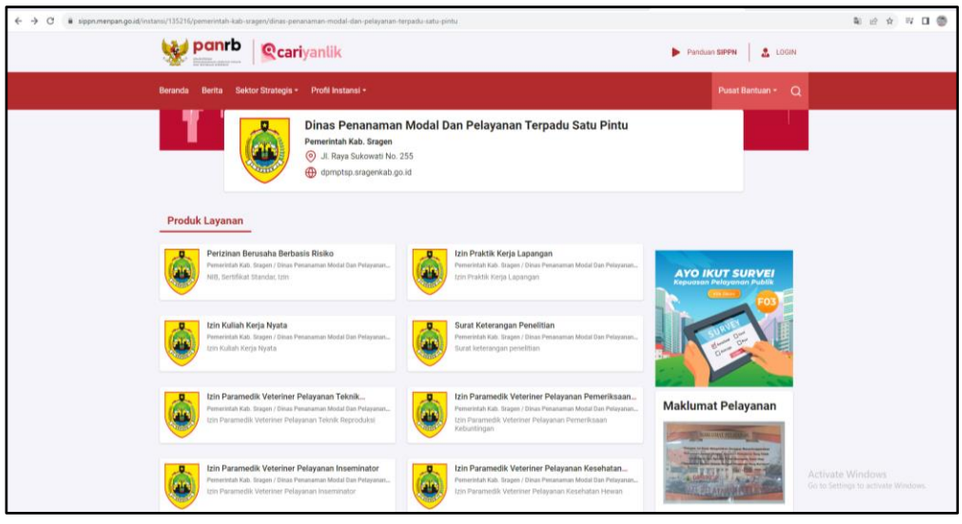
Unsur yang mengalami **peningkatan** peringkat adalah **Persyaratan dan Waktu Penyelesaian**. Persyaratan setiap jenis perizinan sudah tercantum di website resmi DPMPTSP Kabupaten Sragen atau dapat diakses di https://dpmptsp.sragenkab.go.id/perizinan serta tercantum dalam SIPPN-CariYanlik milik KemenPAN&RB yang dapat diakses di alamat https://sippn.menpan.go.id/instansi/135216/pemerintah-kab-sragen/dinas-penanaman-modal-dan-pelayanan-terpadu-satu-pintu.

Berikut ini tampilan website resmi DPMPTSP Kabupaten Sragen pada Menu Perizinan:





Sedangkan di bawah ini adalah tampilan SIPPN-CariYanlik :

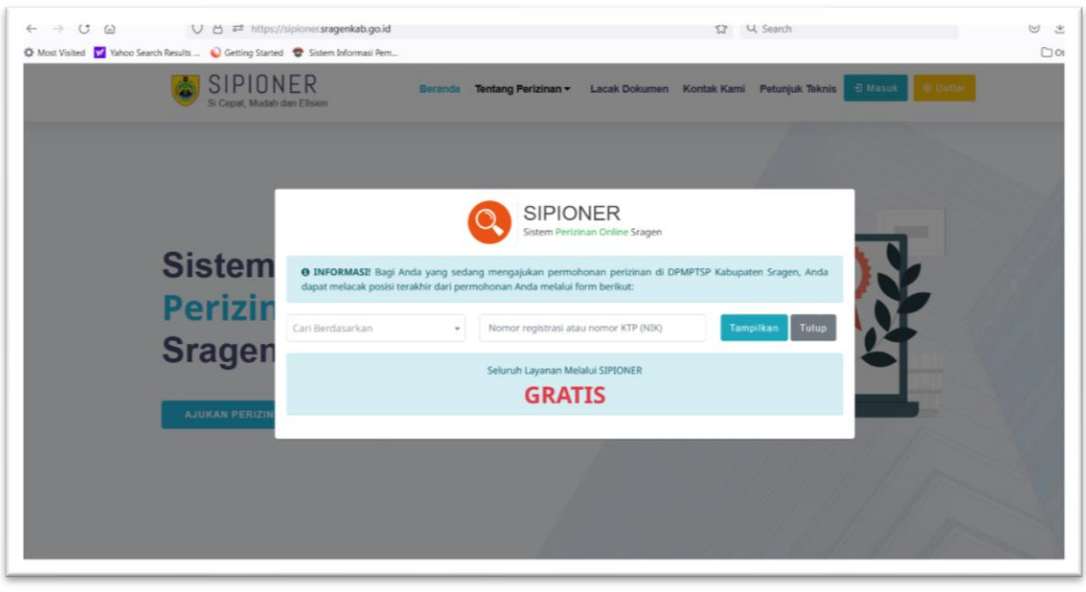


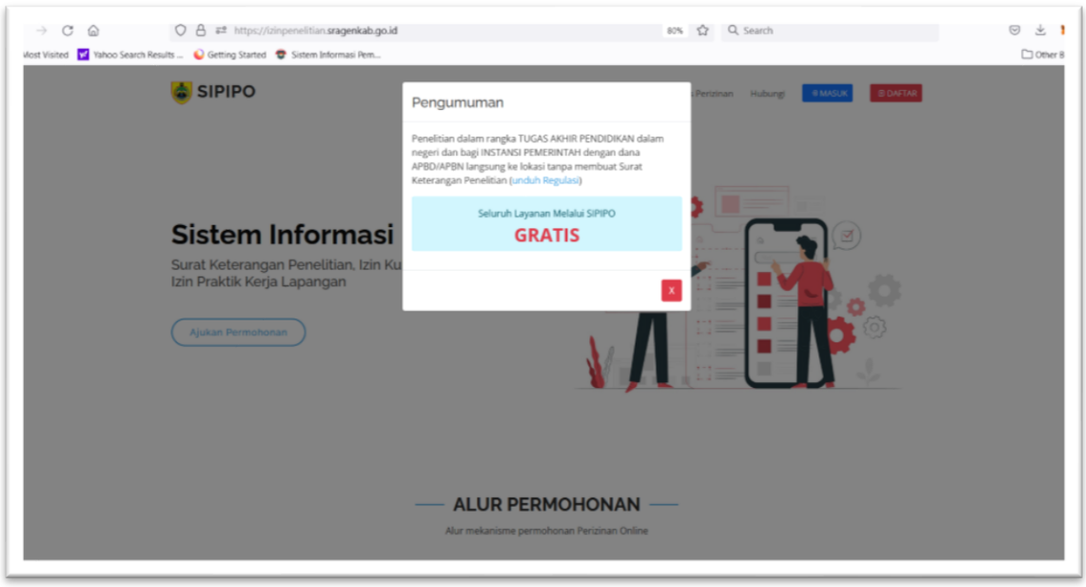
Harapan kami dengan dicantumkannya persyaratan berbagai perizinan di website resmi DPMPTSP Kabupaten Sragen, masyarakat dapat mengakses dan mengetahui persyaratan yang dibutuhkan sehingga tidak perlu bolak-balik melengkapi persyaratan. Hal ini juga salah satu upaya yang dilakukan untuk memperbaiki nilai Waktu Penyelesaian, yang selama beberapa periode penilaian survei kepuasan masyarakat selalu menempati posisi terbawah atau nilai terendah. Pada survei

kepuasan masyarakat Triwulan 2 Tahun 2023 ini, unsur Waktu Penyelesaian sedikit mengalami kenaikan peringkat, dari posisi nomor 9 (sembilan) naik ke posisi 8 (delapan).

Unsur yang mengalami **penurunan** peringkat adalah **Sarana dan Prasarana serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**. 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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**. Jenis Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen sebanyak 1.270 (seribu dua ratus tujuh puluh) jenis layanan, sebagian besar adalah perizinan berusaha yang terbagi dalam ribuan KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) dan terbagi dalam 4 (empat) risiko usaha, yaitu risiko rendah, risiko menengah rendah, risiko menengah tinggi, dan risiko tinggi melalui Sistem OSS RBA (*Online Single Submission Risk-Based Approach*). Setiap tingkatan risiko memiliki produk yang berbeda. 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. Upaya berupa sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media baik elektronik (website, Instagram, facebook), non elektronik (leaflet, buku profil, baliho) dan sosialisasi tatap muka terus dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat.

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. Pada Triwulan 2 Tahun 2023 IKM DPMPTSP naik menjadi 91,25

Berikut ini adalah tabel tingkat kepuasan masyarakat 5 (lima) tahun terakhir:

TAHUN	PERIODE	NILAI	KETERANGAN
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
2023	TW 2	91,25	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 2 Tahun 2023 (April sampai Juni), 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 **April sampai dengan Juni 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 dan di lokasi usaha saat kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat *On Location* 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 April sampai dengan Juni 2023 (Triwulan 2 Tahun 2023) diperoleh indeks kepuasan masyarakat **91,25**. 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 Triwulan 1 Tahun 2023.
4. Jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Triwulan 1 Tahun 2023 lalu, terdapat lima unsur yang tidak mengalami pergeseran rangking atau stabil, yaitu unsur biaya/tarif; unsur penanganan pengaduan; unsur perilaku pelaksana; unsur kompetensi pelaksana; dan unsur system, mekanisme dan prosedur.
5. Terdapat dua unsur mengalami peningkatan rangking, yaitu unsur persyaratan dan unsur waktu penyelesaian.
6. Terdapat dua unsur mengalami penurunan rangking, yaitu unsur sarana dan prasarana serta unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.
7. 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.

8. Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah** adalah **produk spesifikasi jenis pelayanan**. Upaya yang dilakukan adalah menggiatkan sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media baik elektronik, nonelektronik, maupaun sosialisasi secara tatap muka dengan masyarakat mengenai berbgai hal seputar pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sragen dan produk layanan yang dihasilkan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analis data, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kabupaten Sragen pada Triwulan 2 Tahun 2023 sebesar 91,25. Beberapa saran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar mempertahankan atau meningkatkan kualitas yang telah dicapai antara lain:

1. 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.
2. 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.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat Triwulan 2 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.	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
2.	Waktu Pelaksanaan	Pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi untuk efektivitas waktu pelayanan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
3.	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan penambahan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
4.	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan terbaru untuk berbagai pelayanan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
5.	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

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 2 TAHUN 2023 DAN GRAFIK
8. REKAP KESAN DAN SARAN DARI RESPONDEN
9. DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT *ON LOCATION*

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/ 222 /01.3/2023

TENTANG

PERUBAHAN ATAS 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 dengan adanya alih tugas/mutasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen, maka 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, perlu diubah dan disesuaikan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Perubahan atas 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;

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 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 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 Dearah (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 : Perubahan Atas 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 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan Bupati ini.

KEDUA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sragen
pada tanggal 5 Juni 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/ 222 /01.3/2023
TENTANG
PERUBAHAN ATAS 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.	DWI AGUS PRASETYO, S.STP, M.Si 19791225 199810 1 001 Pembina Tk. 1	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

1	2	3	4
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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
14.	MELYNIA PRADANA PUTRI, S.M.	Tenaga Administrasi PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
15.	SA'DIYAH ASRINIYANTI ARNAN PUTRI, S.M	Tenaga Administrasi PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	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.

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

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN

DWI AGUS PRASETYO, S.STP, M.Si
Pembina Tingkat 1
NIP. 19791225 199810 1 001

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

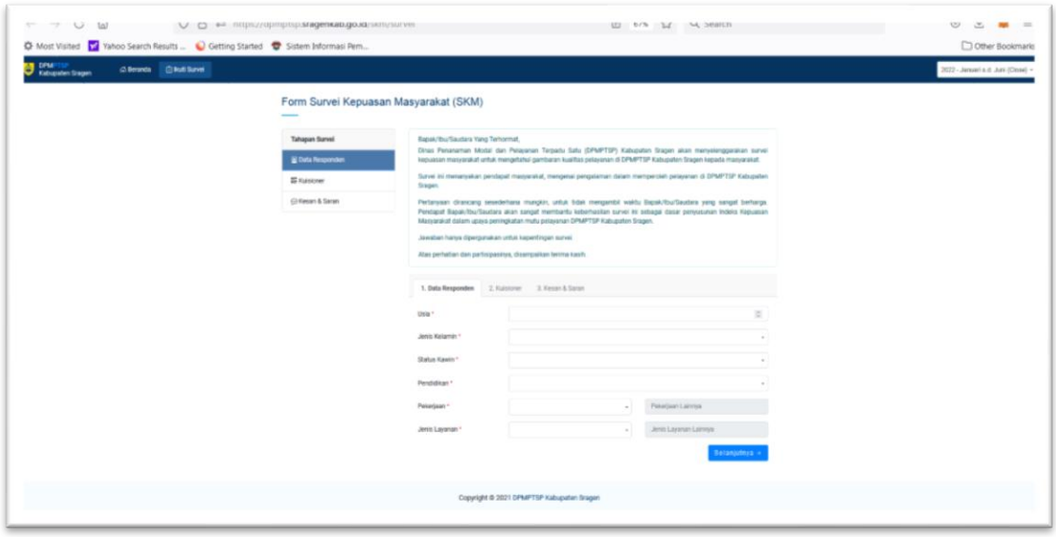
KESAN ATAS PELAYANAN YANG TELAH DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

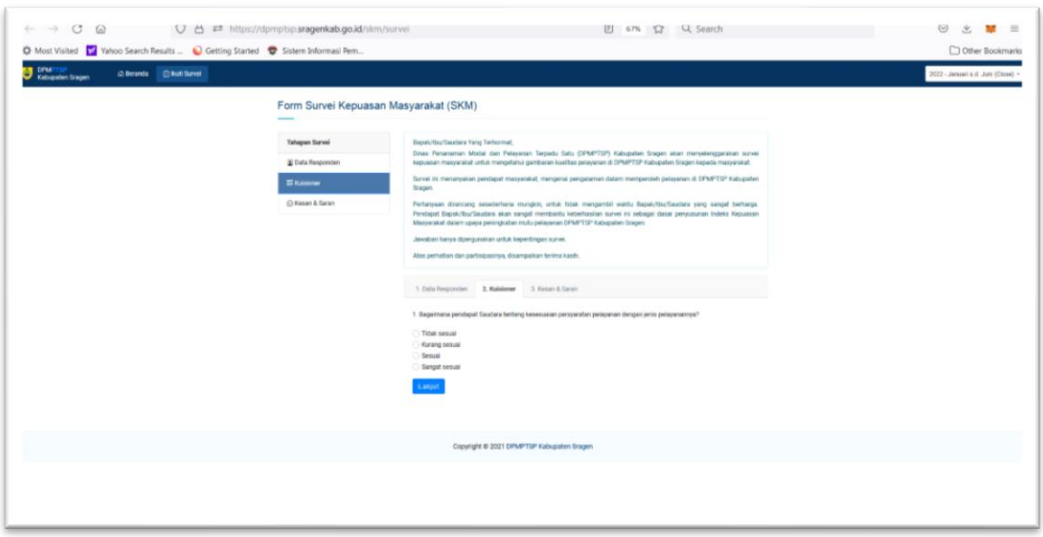
Terima kasih, Anda telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen.

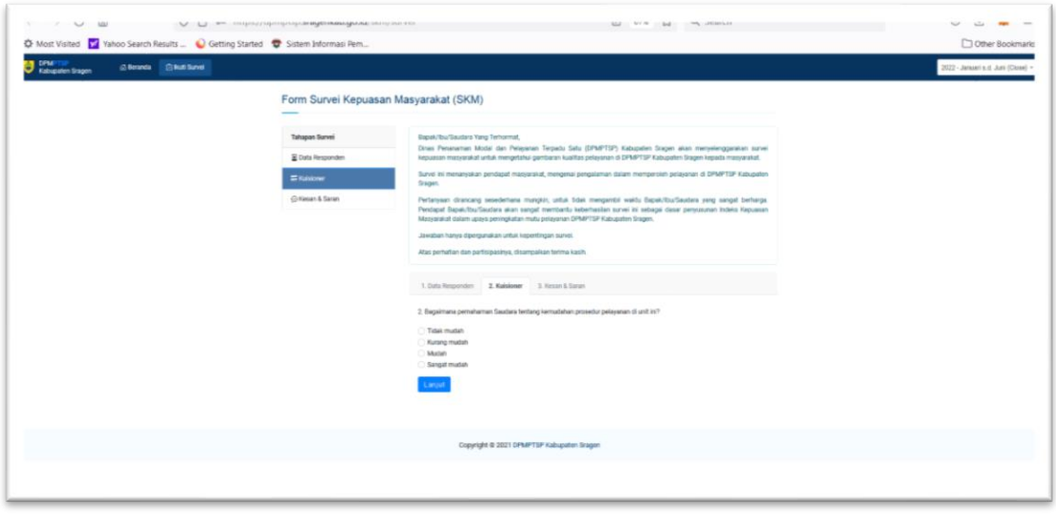
Lampiran 3

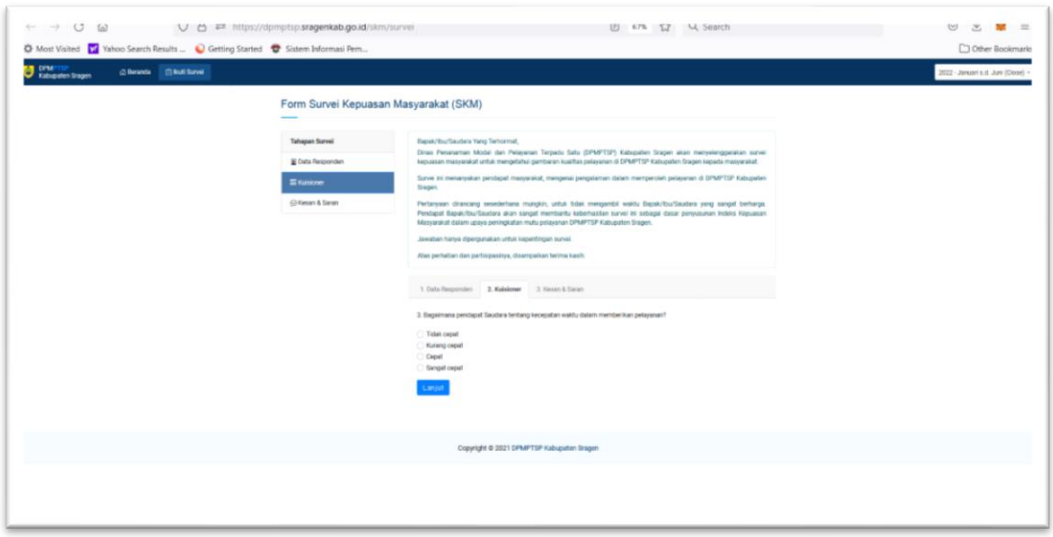
TAMPILAN LINK / TAUTAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

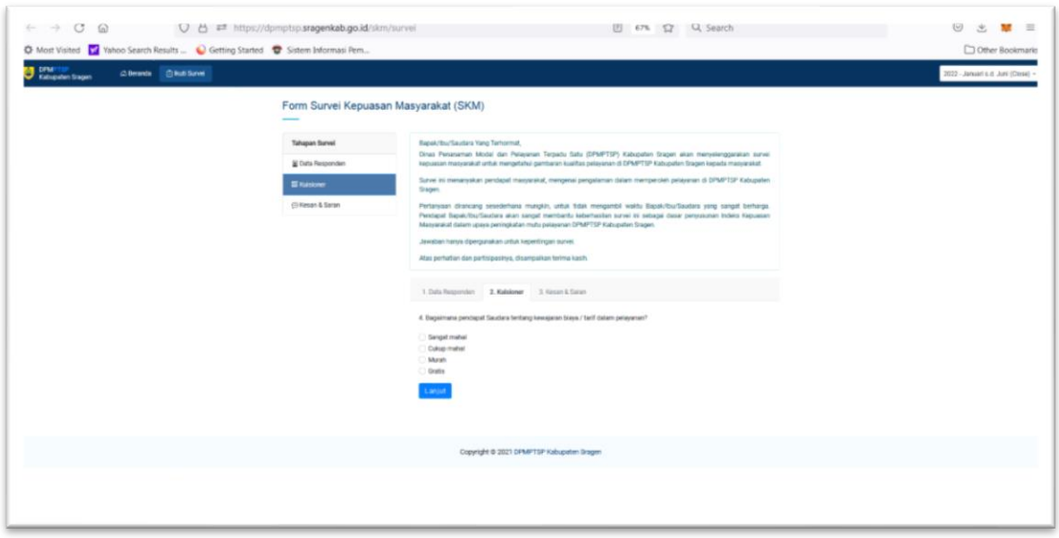
di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei*

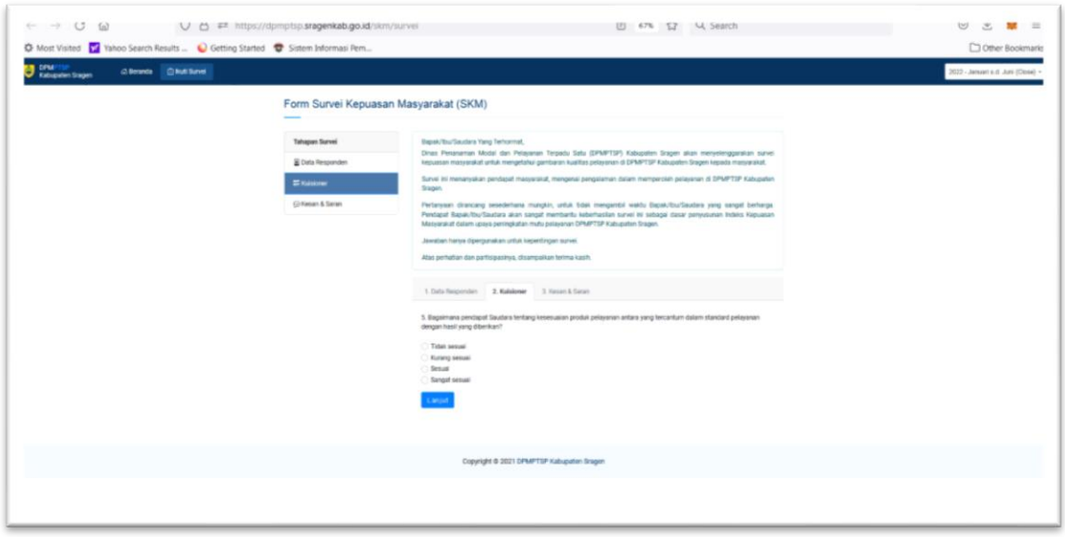


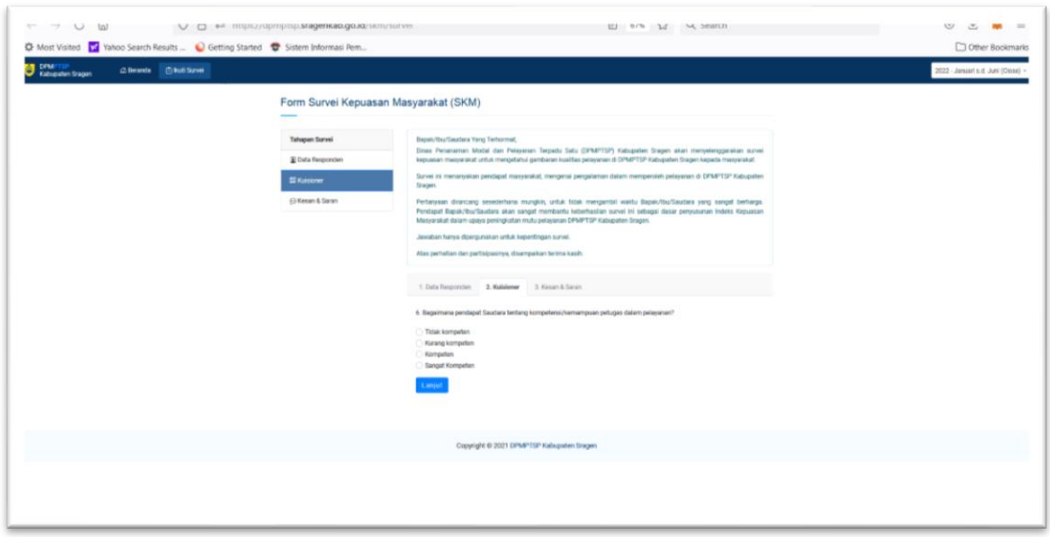


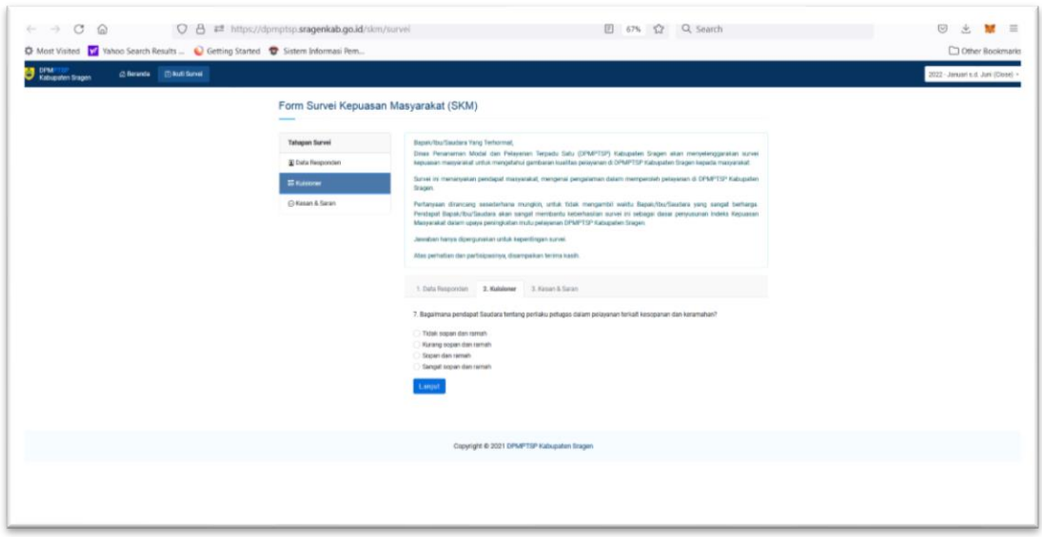


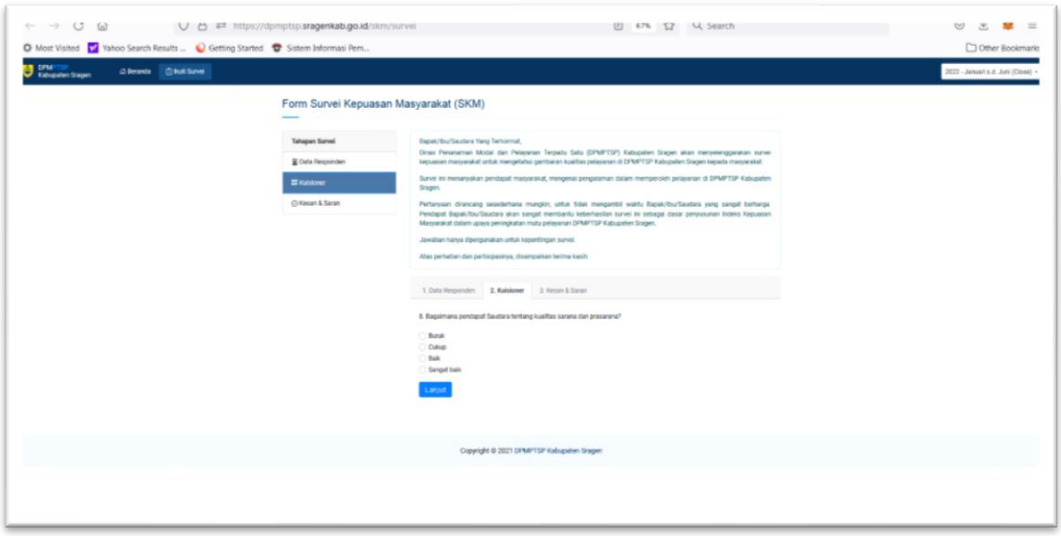

Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen.
Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas 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

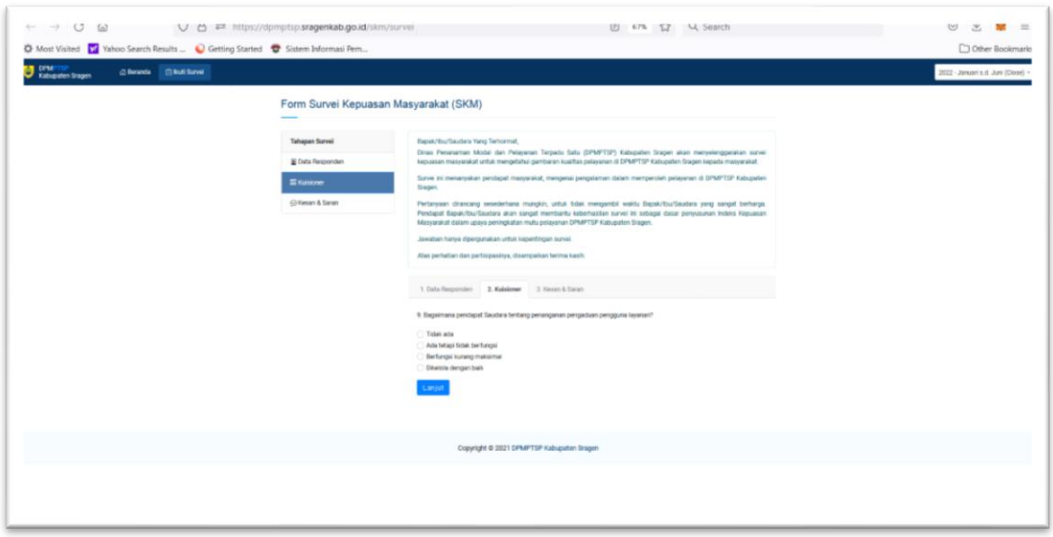

Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen.
Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas 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

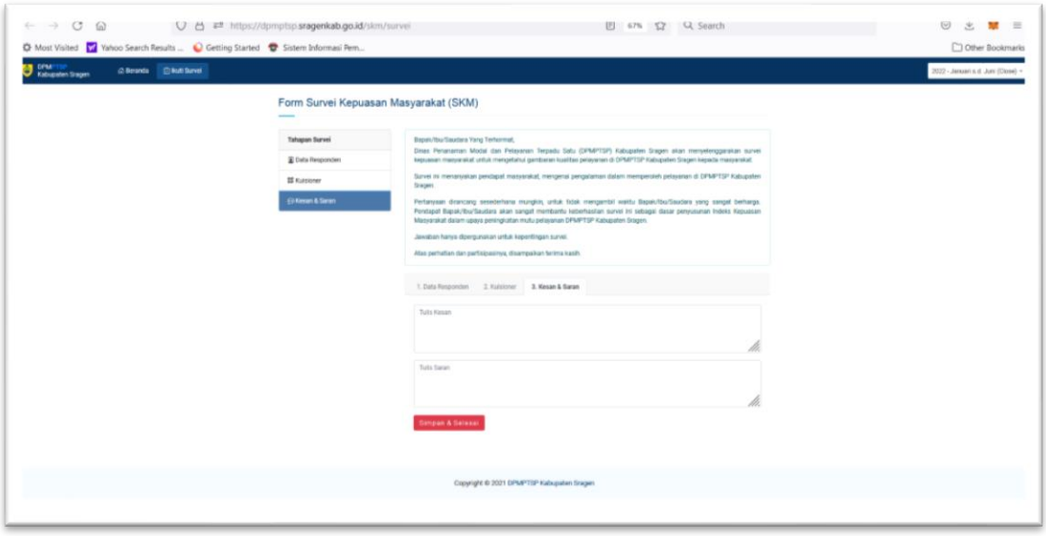

Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen.
Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas 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


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
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
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
Copyright © 2021 DPMPTSP Kabupaten Sragen


Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Tulis Kesan
Tulis Saran
Simpan & Selesai
Copyright © 2021 DPMPTSP Kabupaten Sragen

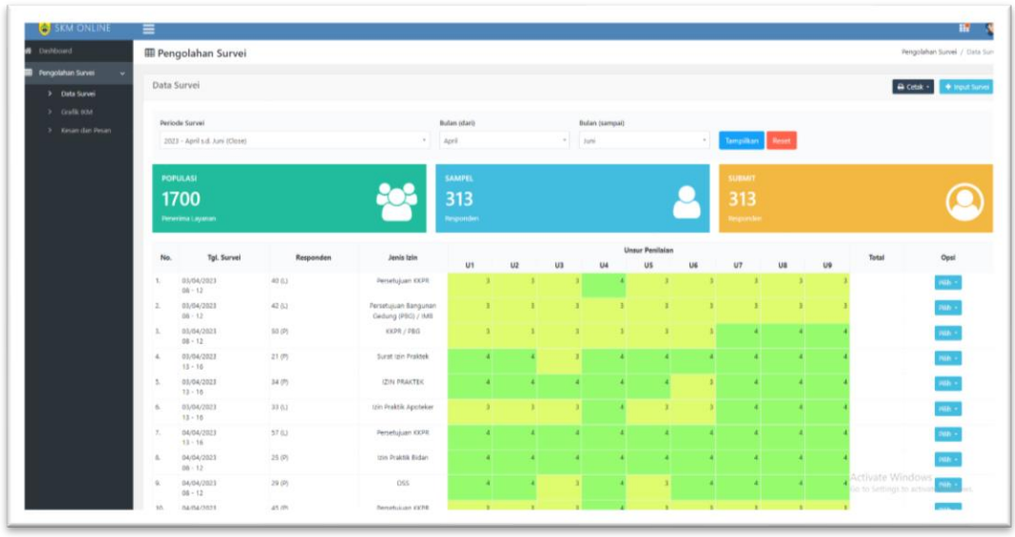
Lampiran 4

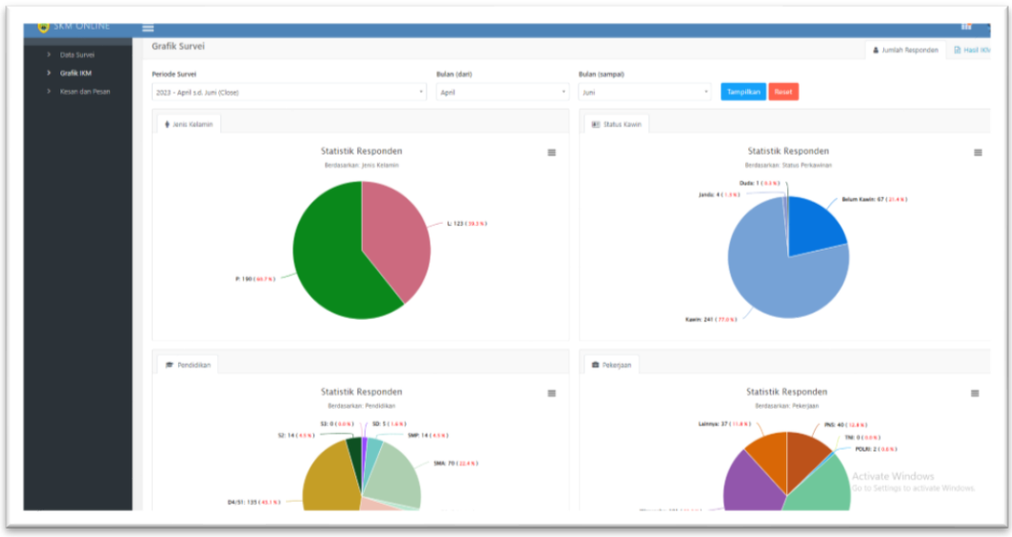
QR CODE **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KAB. SRAGEN**

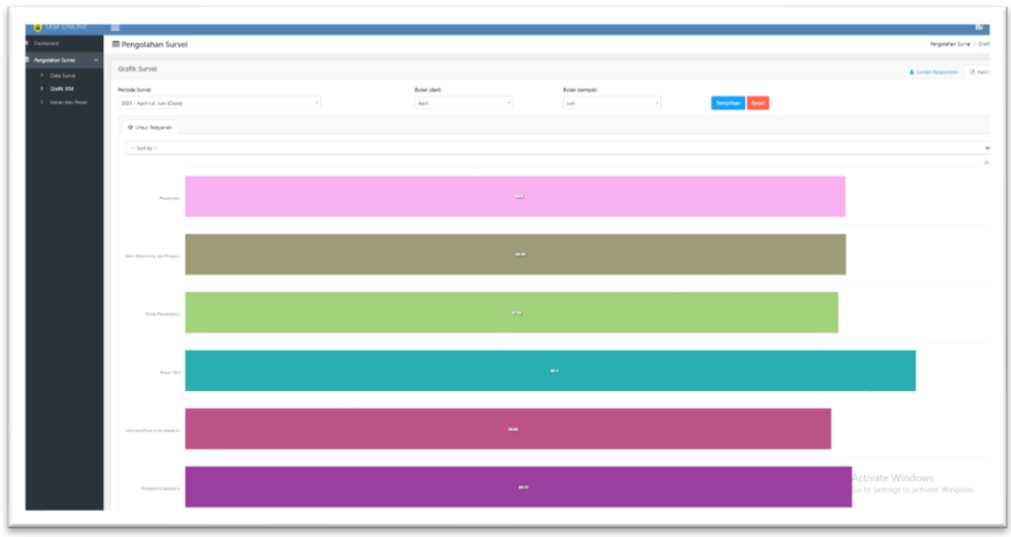


Lampiran 5

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 2 TAHUN 2023 (APRIL S/D JUNI)

No.	Tgl. Survei	Responden	Jenis Layanan	Unsur Penilaian									Total
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	03/04/2023 08 - 12	40 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	03/04/2023 08 - 12	42 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	03/04/2023 08 - 12	50 (P)	KKPR / PBG	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
4	03/04/2023 13 - 16	21 (P)	Surat Izin Praktek	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	03/04/2023 13 - 16	34 (P)	IZIN PRAKTEK	4	4	4	4	4	3	4	4	4	

6	03/04/2023 13 - 16	33 (L)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
7	04/04/2023 13 - 16	57 (L)	Persetujuan KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	04/04/2023 08 - 12	25 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	04/04/2023 08 - 12	29 (P)	OSS	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
10	04/04/2023 08 - 12	45 (P)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	04/04/2023 08 - 12	52 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	04/04/2023 08 - 12	31 (P)	IZIN PRAKTEK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	04/04/2023 13 - 16	27 (L)	OSS	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
14	04/04/2023	30 (L)	OSS	3	3	3	4	3	4	3	4	3	

	08 - 12												
15	05/04/2023 13 - 16	28 (P)	OSS	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
16	05/04/2023 13 - 16	33 (P)	OSS	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
17	05/04/2023 13 - 16	36 (P)	IZIN PRAKTEK	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
18	05/04/2023 13 - 16	22 (P)	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	05/04/2023 08 - 12	33 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	06/04/2023 08 - 12	60 (L)	ligalisir PBG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	06/04/2023 08 - 12	48 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	06/04/2023 13 - 16	40 (L)	SIP	3	3	4	4	3	3	3	4	4	

23	06/04/2023 13 - 16	50 (P)	SIP	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
24	06/04/2023 13 - 16	32 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
25	10/04/2023 13 - 16	33 (P)	Izin Praktek	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	10/04/2023 08 - 12	27 (P)	Izin Praktik Dokter Umum	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	10/04/2023 08 - 12	38 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
28	10/04/2023 13 - 16	27 (P)	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
29	10/04/2023 08 - 12	50 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	11/04/2023 08 - 12	45 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	11/04/2023	47 (L)	Persetujuan Bangunan	4	3	3	3	3	3	3	4	3	

	08 - 12		Gedung (PBG) / IMB										
32	11/04/2023 08 - 12	49 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	11/04/2023 13 - 16	34 (P)	Surat Izin Praktek	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
34	11/04/2023 08 - 12	38 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	12/04/2023 08 - 12	43 (P)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
36	12/04/2023 08 - 12	21 (L)	Persetujuan KKPR	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
37	12/04/2023 13 - 16	34 (P)	Izin Praktik Bidan	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
38	12/04/2023 13 – 16	24 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	12/04/2023 13 - 16	54 (L)	IZIN PRAKTEK	4	4	3	4	4	4	3	4	4	

40	13/04/2023 13 - 16	38 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	13/04/2023 08 - 12	27 (P)	Izin Praktek	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
42	13/04/2023 08 - 12	32 (P)	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
43	13/04/2023 08 - 12	43 (P)	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	13/04/2023 13 - 16	27 (L)	Izin Praktik Bidan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	14/04/2023 08 - 12	43 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
46	14/04/2023 08 - 12	32 (P)	Izin Praktik Perawat Gigi	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
47	14/04/2023 08 - 12	27 (P)	SIP	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
48	14/04/2023	24 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

	08 - 12												
49	14/04/2023 08 - 12	22 (P)	IZIN PRAKTEK	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	17/04/2023 13 - 16	25 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
51	17/04/2023 13 - 16	23 (P)	IZIN PRAKTEK	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	17/04/2023 08 - 12	27 (P)	IZIN PRAKTEK	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
53	17/04/2023 08 - 12	25 (P)	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
54	17/04/2023 08 - 12	30 (P)	Izin Praktik Perawat Gigi	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
55	18/04/2023 13 - 16	42 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
56	18/04/2023 08 - 12	50 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

57	18/04/2023 08 - 12	47 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	18/04/2023 13 - 16	25 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
59	18/04/2023 08 - 12	39 (P)	Izin Praktek	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
60	26/04/2023 13 - 16	50 (L)	OSS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	26/04/2023 08 - 12	49 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
62	26/04/2023 08 - 12	25 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	26/04/2023 08 - 12	29 (P)	OSS (Bus Pariwisata)	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
64	26/04/2023 13 - 16	29 (L)	OSS	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
65	27/04/2023	54 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	08 - 12												
66	27/04/2023 08 - 12	58 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	27/04/2023 08 - 12	35 (L)	OSS	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
68	27/04/2023 08 - 12	63 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
69	27/04/2023 08 - 12	42 (L)	OSS	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
70	28/04/2023 08 - 12	36 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	2	2	3	2	4	3	4	4	
71	28/04/2023 08 - 12	63 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	28/04/2023 08 - 12	44 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	28/04/2023 13 - 16	52 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

74	28/04/2023 08 - 12	50 (L)	OSS	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
75	28/04/2023 08 - 12	70 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	01/05/2023 08 - 12	35 (L)	Izin Praktik Perawat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	01/05/2023 08 - 12	50 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
78	02/05/2023 08 - 12	30 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	02/05/2023 08 - 12	47 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	02/05/2023 08 - 12	53 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	02/05/2023 13 - 16	38 (L)	TDG	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
82	02/05/2023	58 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	08 - 12												
83	02/05/2023 13 - 16	65 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	02/05/2023 08 - 12	29 (P)	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	02/05/2023 08 - 12	47 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
86	03/05/2023 08 - 12	28 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
87	03/05/2023 13 - 16	23 (P)	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
88	03/05/2023 08 - 12	33 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
89	03/05/2023 08 - 12	47 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
90	03/05/2023 13 - 16	29 (L)	OSS	3	3	4	4	3	4	4	4	3	

91	03/05/2023 08 - 12	36 (L)	Izin Praktik Perawat	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
92	03/05/2023 08 - 12	54 (L)	OSS	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
93	04/05/2023 08 - 12	27 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
94	04/05/2023 08 - 12	51 (P)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
95	04/05/2023	50 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
96	04/05/2023 13 - 16	53 (L)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
97	04/05/2023 08 - 12	51 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
98	05/05/2023 13 - 16	30 (P)	Izin Praktek	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
99	08/05/2023 08 - 12	45 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	4	4	3	

100	08/05/2023 08 - 12	46 (P)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
101	09/05/2023 08 - 12	32 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	09/05/2023 13 - 16	31 (P)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
103	10/05/2023 08 - 12	38 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
104	10/05/2023 13 - 16	49 (L)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
105	11/05/2023 08 - 12	42 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
106	11/05/2023 13 - 16	29 (P)	OSS	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
107	12/05/2023 13 - 16	28 (P)	Izin Praktik Bidan	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
108	12/05/2023	42 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	3	

	08 - 12												
109	15/05/2023 08 - 12	40 (P)	Izin Praktik Fisioterapis	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
110	15/05/2023 08 - 12	50 (P)	OSS	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
111	16/05/2023 08 - 12	43 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
112	16/05/2023 08 - 12	49 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	16/05/2023 08 - 12	23 (P)	OSS (Klinik)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
114	17/05/2023 08 - 12	65 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	17/05/2023 08 - 12	23 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	19/05/2023 08 - 12	54 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

117	19/05/2023 08 - 12	39 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	22/05/2023 08 - 12	57 (P)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
119	23/05/2023 08 - 12	79 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	23/05/2023 08 - 12	30 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	23/05/2023 08 - 12	34 (P)	OSS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
122	24/05/2023 08 - 12	38 (P)	Perpanjangan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	24/05/2023 13 - 16	49 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	25/05/2023 08 - 12	65 (L)	OSS	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
125	25/05/2023	33 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	08 - 12												
126	25/05/2023 08 - 12	27 (L)	OSS	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
127	25/05/2023 08 - 12	56 (L)	Konsultasi OSS (black garlic)	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
128	26/05/2023 08 - 12	23 (P)	Pembuatan SIP Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
129	26/05/2023 08 - 12	30 (P)	Izin Praktik Bidan	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
130	26/05/2023 08 - 12	22 (P)	Izin Praktek	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
131	26/05/2023 13 - 16	40 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	26/05/2023 08 - 12	55 (P)	OSS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
133	29/05/2023 13 - 16	22 (P)	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

134	29/05/2023 13 - 16	25 (P)	Izin Praktek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	29/05/2023 08 - 12	26 (P)	Izin Praktek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	29/05/2023 13 - 16	28 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	29/05/2023 08 - 12	26 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	29/05/2023 13 - 16	28 (P)	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
139	29/05/2023 08 - 12	41 (P)	OSS	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
140	29/05/2023 08 - 12	50 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	30/05/2023 08 - 12	38 (P)	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	30/05/2023	35 (P)	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	13 - 16												
143	30/05/2023 13 - 16	29 (P)	Izin Praktek	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
144	30/05/2023 13 - 16	27 (P)	Izin Praktek	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
145	30/05/2023 13 - 16	28 (P)	Izin Praktek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	30/05/2023 13 - 16	28 (P)	Izin Praktek	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
147	30/05/2023 13 - 16	23 (P)	Izin Praktik Perawat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	30/05/2023 08 - 12	46 (L)	OSS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
149	30/05/2023 08 - 12	35 (P)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
150	30/05/2023 08 - 12	40 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

151	31/05/2023 08 - 12	51 (L)	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	31/05/2023 08 - 12	51 (L)	SIP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
153	31/05/2023 08 - 12	31 (P)	Izin Praktek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	31/05/2023 08 - 12	32 (P)	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	31/05/2023 08 - 12	32 (P)	Izin Praktik Perawat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	31/05/2023 08 - 12	46 (P)	Izin Praktek	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
157	31/05/2023 13 - 16	25 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
158	05/06/2023 08 - 12	35 (P)	SIP	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
159	05/06/2023	53 (P)	Izin Praktik Dokter Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	13 - 16												
160	05/06/2023 13 - 16	29 (P)	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
161	05/06/2023 08 - 12	38 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	06/06/2023 08 - 12	34 (P)	IZIN PRAKTEK	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
163	06/06/2023 08 - 12	36 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	06/06/2023 08 - 12	60 (L)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
165	06/06/2023 08 - 12	28 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	06/06/2023 13 - 16	25 (P)	OSS Apotek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	06/06/2023 08 - 12	24 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	

168	07/06/2023 08 - 12	35 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
169	07/06/2023 13 - 16	38 (L)	SIP	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
170	07/06/2023 08 - 12	54 (P)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
171	07/06/2023 08 - 12	29 (L)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
172	07/06/2023 08 - 12	34 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	07/06/2023 08 - 12	49 (P)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	3	2	
174	07/06/2023 08 - 12	43 (P)	Izin Apotek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	08/06/2023 08 - 12	42 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
176	08/06/2023	48 (P)	OSS	4	3	4	4	3	4	4	3	3	

	08 - 12												
177	08/06/2023 08 - 12	34 (P)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
178	08/06/2023 08 - 12	48 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
179	08/06/2023 08 - 12	54 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
180	08/06/2023 08 - 12	31 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
181	08/06/2023 08 - 12	26 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	08/06/2023 08 - 12	26 (L)	OSS penerbitan NIB	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
183	09/06/2023 08 - 12	24 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
184	09/06/2023 08 - 12	42 (P)	OSS	3	4	4	4	3	3	4	4	3	

185	09/06/2023 08 - 12	68 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
186	09/06/2023 13 - 16	31 (P)	Pencabutan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	09/06/2023 08 - 12	36 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
188	09/06/2023 08 - 12	35 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	09/06/2023 08 - 12	42 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
190	12/06/2023 08 - 12	67 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
191	12/06/2023 08 - 12	42 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	12/06/2023 08 - 12	29 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
193	12/06/2023	25 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

	13 - 16												
194	12/06/2023 13 - 16	36 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
195	12/06/2023 13 - 16	30 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
196	12/06/2023 08 - 12	49 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	12/06/2023 08 - 12	45 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	13/06/2023 08 - 12	32 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
199	13/06/2023 08 - 12	55 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	13/06/2023 08 - 12	28 (P)	Pencabutan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	13/06/2023 08 - 12	48 (L)	Pencabutan SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

202	13/06/2023 08 - 12	46 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
203	13/06/2023 08 - 12	35 (P)	OSS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
204	13/06/2023 08 - 12	35 (P)	OSS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
205	13/06/2023 13 - 16	32 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
206	13/06/2023 08 - 12	39 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	13/06/2023 08 - 12	25 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	14/06/2023 08 - 12	45 (L)	OSS	3	3	3	4	2	3	4	4	4	
209	14/06/2023 08 - 12	36 (P)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
210	14/06/2023	37 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	08 - 12												
211	14/06/2023 08 - 12	40 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	14/06/2023 13 - 16	44 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	14/06/2023 08 - 12	48 (P)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
214	15/06/2023 08 - 12	61 (P)	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
215	15/06/2023 08 - 12	28 (L)	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
216	15/06/2023 08 - 12	61 (P)	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
217	15/06/2023 08 - 12	39 (L)	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
218	15/06/2023 08 - 12	39 (L)	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

219	15/06/2023 08 - 12	33 (P)	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	15/06/2023 08 - 12	33 (P)	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	15/06/2023 13 - 16	24 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
222	15/06/2023 13 - 16	28 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
223	15/06/2023 13 - 16	37 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
224	15/06/2023 13 - 16	34 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
225	15/06/2023 08 - 12	35 (L)	Reklame	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
226	16/06/2023 08 - 12	35 (L)	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	16/06/2023	32 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan	3	3	3	3	3	3	4	4	4	

	08 - 12		(PKL)										
228	16/06/2023 08 - 12	21 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
229	16/06/2023 08 - 12	49 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	16/06/2023 08 - 12	20 (P)	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
231	16/06/2023 08 - 12	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
232	16/06/2023 08 - 12	22 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
233	16/06/2023 13 - 16	21 (L)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
234	16/06/2023 08 - 12	29 (P)	IZIN PRAKTEK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	16/06/2023 08 - 12	30 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

236	17/06/2023 13 - 16	22 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	19/06/2023 08 - 12	22 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
238	19/06/2023 13 - 16	26 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
239	19/06/2023 13 - 16	22 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	4	4	3	3	3	3	1	3	
240	19/06/2023 13 - 16	22 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
241	19/06/2023 08 - 12	38 (P)	IZIN PRAKTEK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	19/06/2023 08 - 12	34 (P)	IZIN PRAKTEK	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
243	19/06/2023 08 - 12	47 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	19/06/2023	40 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	08 - 12												
245	20/06/2023 08 - 12	34 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	20/06/2023 08 - 12	41 (P)	NIB & Sertifikasi Halal	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
247	20/06/2023 08 - 12	40 (L)	NIB	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
248	20/06/2023 08 - 12	38 (L)	OSS (Tahu Mandiri)	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
249	20/06/2023 08 - 12	46 (P)	OSS (NIB)	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
250	20/06/2023 08 - 12	47 (P)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
251	20/06/2023 13 - 16	29 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
252	20/06/2023 13 - 16	56 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

253	20/06/2023 13 - 16	25 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
254	20/06/2023 08 - 12	45 (P)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
255	20/06/2023 08 - 12	38 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	20/06/2023 13 - 16	41 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
257	20/06/2023 08 - 12	40 (L)	OSS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
258	20/06/2023 08 - 12	58 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	21/06/2023 08 - 12	39 (L)	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
260	21/06/2023 08 - 12	50 (L)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
261	21/06/2023	53 (L)	Izin Praktik Perawat	3	3	4	4	3	3	4	4	3	

	08 - 12												
262	21/06/2023 08 - 12	53 (L)	Izin Praktik Perawat	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
263	21/06/2023 13 - 16	40 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
264	21/06/2023 13 - 16	45 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
265	21/06/2023 13 - 16	39 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
266	21/06/2023 08 - 12	42 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	22/06/2023 08 - 12	43 (P)	NIB, PIRT	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
268	22/06/2023 08 - 12	57 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
269	22/06/2023 08 - 12	34 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

270	22/06/2023 08 - 12	52 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
271	22/06/2023 13 - 16	39 (L)	OSS	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
272	22/06/2023 13 - 16	45 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
273	22/06/2023 13 - 16	50 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
274	22/06/2023 13 - 16	20 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
275	22/06/2023 13 - 16	54 (L)	OSS	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
276	22/06/2023 13 - 16	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
277	22/06/2023 13 - 16	21 (P)	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
278	22/06/2023	43 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	

	13 - 16												
279	22/06/2023 08 - 12	38 (L)	IZIN PRAKTEK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	22/06/2023 08 - 12	36 (L)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	22/06/2023 08 - 12	36 (L)	Ijin Penelitian/KKN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	22/06/2023 08 - 12	34 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
283	23/06/2023 08 - 12	21 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	23/06/2023 08 - 12	30 (P)	OSS	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
285	23/06/2023 08 - 12	41 (P)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	23/06/2023 08 - 12	54 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4	

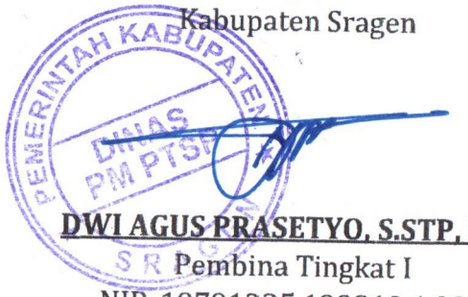
287	23/06/2023 08 - 12	29 (P)	OSS	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
288	23/06/2023 08 - 12	36 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	23/06/2023 08 - 12	29 (P)	Perijinan kesehatan SIP	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
290	23/06/2023 08 - 12	29 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
291	23/06/2023 08 - 12	23 (P)	IZIN PRAKTEK	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
292	23/06/2023 08 - 12	48 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	26/06/2023 08 - 12	30 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
294	26/06/2023 08 - 12	42 (L)	NIB - OSS RBA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	26/06/2023	37 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	08 - 12												
296	26/06/2023 08 - 12	21 (P)	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	26/06/2023 08 - 12	40 (P)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
298	26/06/2023 13 - 16	56 (L)	SIP dokter	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
299	26/06/2023 13 - 16	34 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
300	26/06/2023 13 - 16	38 (P)	Perpanjangan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	26/06/2023 08 - 12	38 (P)	Perpanjangan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	26/06/2023 13 - 16	28 (L)	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	26/06/2023 13 - 16	26 (L)	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

304	26/06/2023 08 - 12	29 (P)	Izin Praktik Dokter Spesialis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	26/06/2023 08 - 12	45 (L)	Perpanjang SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
306	26/06/2023 08 - 12	47 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
307	27/06/2023 08 - 12	35 (P)	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
308	27/06/2023 08 - 12	21 (L)	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
309	27/06/2023 08 - 12	48 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
310	27/06/2023 08 - 12	48 (L)	Ijin Praktek Dokter	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
311	27/06/2023 08 - 12	50 (P)	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
312	27/06/2023	40 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	08 - 12												
313	27/06/2023 08 - 12	34 (P)	OSS	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
Jumlah per Unsur				**1113**	**1114**	**1101**	**1232**	**1089**	**1124**	**1141**	**1199**	**1109**	
NRR per Unsur				**3,56**	**3,56**	**3,52**	**3,94**	**3,48**	**3,59**	**3,65**	**3,83**	**3,54**	
NRR Tertimbang per Unsur				**0,4**	**0,4**	**0,39**	**0,44**	**0,39**	**0,4**	**0,41**	**0,43**	**0,39**	**3,65**
IKM													**91,25**
Predikat													**A**
Keterangan													**Sangat Baik**

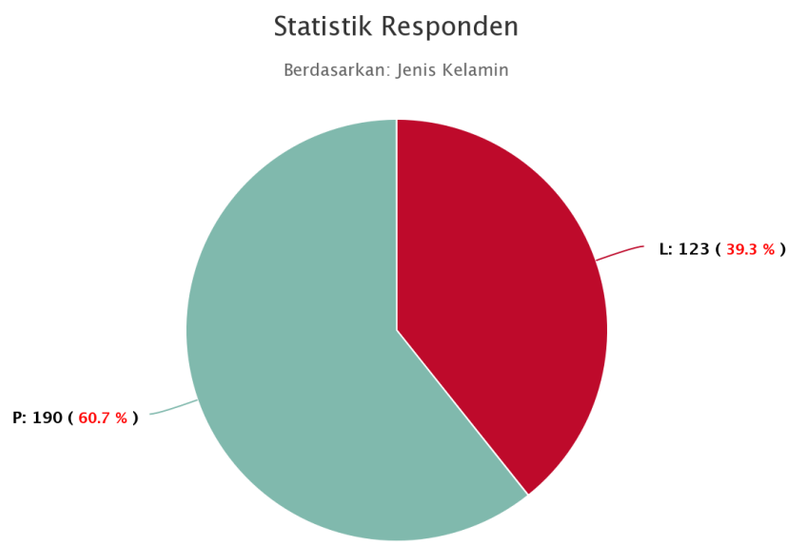
Mengetahui,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Sragen



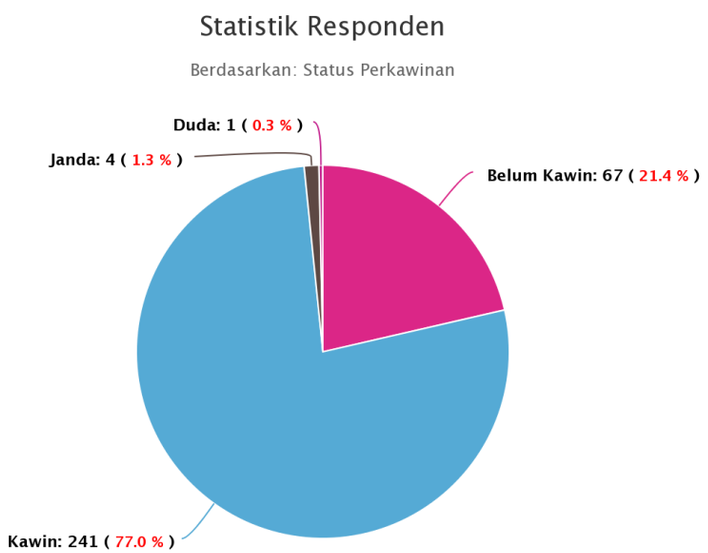
DWI AGUS PRASETYO, S.STP, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19791225 199810 1 001

GRAFIK DATA SEKUNDER

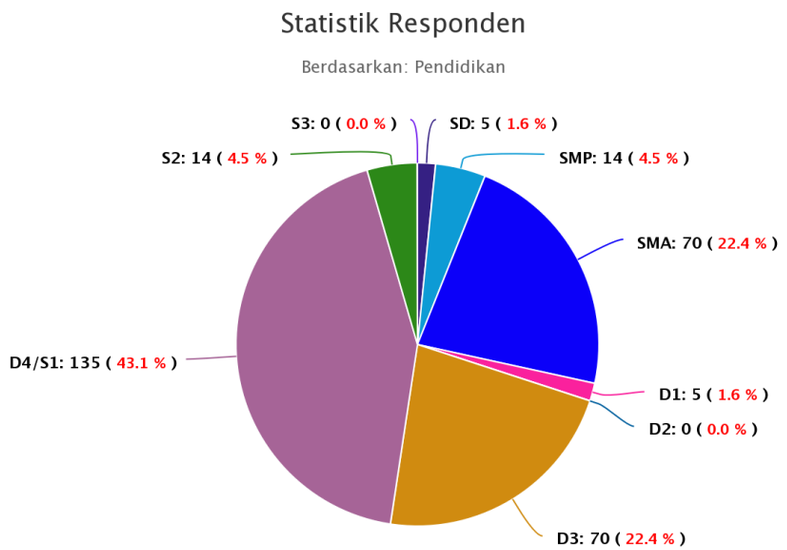
1. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



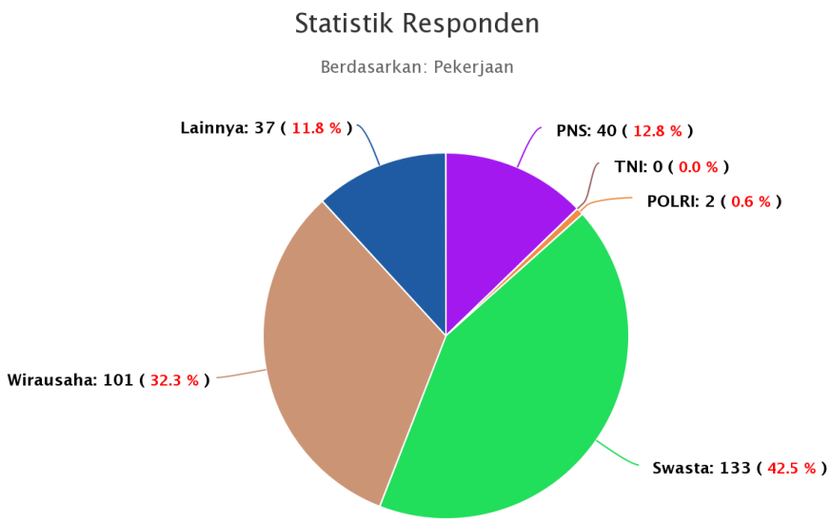
2. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN STATUS PERKAWINAN



3. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



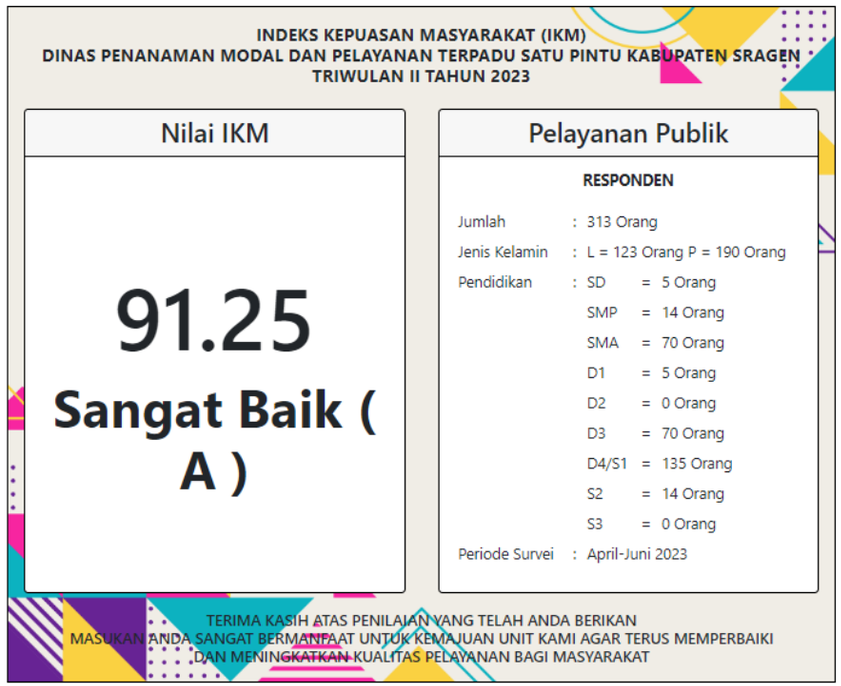
4. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



5.GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS LAYANAN



6. BENTUK MUTU PELAYANAN



Lampiran 8

REKAP KESAN DAN SARAN DARI RESPONDEN

No	Jenis Layanan	Responden	Kesan	Saran
1	OSS	35 (P)	Dalam pemberian pelayanan dan penjelasan sangat mudah, jelas dan ramah	Sudah cukup bagus
2	Surat Keterangan Penelitian	21 (L)	Ramah dan Cepat	Web segera diperbaiki agar bisa diakses masyarakat umum
3	OSS	48 (P)	Sangat memuaskan	Tingkatkan pelayanan yang baik menjadi lebih baik
4	Ijin Praktek Dokter	48 (L)	Petugasnya ramah	Tingkatkan pely yg sudah baik
5	OSS	40 (P)	Prosedur sangat jelas, mudah & cepat	Pertahankan terus pelayanan yang sangat baik
6	OSS	34 (P)		Antrian online mohon bisa diaktifkan lg
7	NIB - OSS RBA	42 (L)	Sangat baik dan ramah	Terus dipertahankan
8	OSS	37 (L)	Sangat memuaskan	
9	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	21 (P)	Sangat baik ^_^	
10	SIP dokter	56 (L)	Petugas ramah, pelayanan sangat baik, hasil cepat sesuai standar	Lanjutkan
11	SIP	34 (P)	Baik	Tingkatkan lagi
12	Perpanjangan SIP	38 (P)	Sangat puas	Pertahankan
13	Perpanjangan SIP	38 (P)	Sudah sangat bagus	Pertahankan
14	Perpanjang SIP	45 (L)	Terimakasih	Sudah sangat baik
15	OSS	21 (P)	Sangat Ramah dan Luar Biasa	Terus lebih baik
16	Surat Keterangan Penelitian	41 (P)	Sudah baik dan responsif	Untuk website segera diaktifkan kembali
17	OSS	54 (L)	Ramah dan membantu permasalahan saya	Sudah baik ditambahi lagi semangatnya
18	OSS	29 (P)	Trima kasih sudah melayani kami dengan baik	
19	Perijinan kesehatan SIP	29 (P)	Sangat baik	-

20	Izin Praktik Apoteker	29 (P)	Pelayanan sangat baik dan cepat	Sudah bagus
21	IZIN PRAKTEK	23 (P)	Sangat baik dan cepat	Pertahankan
22	NIB, PIRT	43 (P)	Sangat baik sekali	Tambah terus maju membantu UMKM
23	OSS	57 (L)	-	-
24	OSS	39 (L)	-	-
25	OSS	54 (L)	-	-
26	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Pelayanan sudah baik	Tingkatkan, god job! :)
27	OSS	43 (P)	Pelayanannya cepat dan profesional	Terus dipertahankan
28	IZIN PRAKTEK	38 (L)	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	Pertahankan mutu pelayanan
29	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	36 (L)	Sangat puas	
30	Ijin Penelitian/KKN	36 (L)	Sangat cepat dan mudah	Mohon tempat parkir diberi peneduh
31	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	39 (L)	Semua indikator sangat bagus dan baik. Hanya belum bisa dilakukan penginputan secara online dimanapun, tapi penginputan di MPP dilayani dengan sangat baik sekali, jadi sangat puas.	Tetap dijaga kualitas pelayanan yg sudah sangat baik dan terus ditingkatkan untuk inovasi yg lebih baik lagi. MANTABBB
32	Izin Praktik Perawat	53 (L)	Pelayanan baik, cepat, mohon dipertahankan	
33	Surat Keterangan Penelitian	42 (L)	Ramah dan Cepat	
34	OSS	34 (L)	Memuaskan	
35	NIB & Sertifikasi Halal	41 (P)	Sangat bagus, pelayanan oke	Semoga pelayanan tidak berubah, masyarakat jadi puas. Terima Kasih
36	NIB	40 (L)	Sangat baik	Semoga kedepan lebih baik
37	OSS (Tahu Mandiri)	38 (L)	Baik	-
38	OSS	29 (L)	Baik	Tingkatkan jemput bola
39	OSS	40 (L)	Mbak dan Mas yang di depan ramah semua	Sementara sudah bagus
40	OSS	58 (L)	Sangat ramah dan cepat	Pertahankan
41	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	-	-
42	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Pelayanannya sangat mudah dan cepat.	Semoga tetap dipertahankan kualitas pelayanannya

43	IZIN PRAKTEK	38 (P)	Sudah bagus	Selalu pertahankan!
44	IZIN PRAKTEK	34 (P)	Sangat terbantu	Jika ada petugas yg izin misal krn lelayu, minta tolong ada pengganti yg kompetensinya kurang lebih sama
45	OSS	47 (L)	Sangat bagus dan luar biasa	
46	OSS	40 (P)	Sangat informatif sekali	Sudah baik
47	Surat Keterangan Penelitian	22 (L)	Orang-orangnya di MPP sangat ramah dan membantu sekali	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat ya. Masyarakat yg tidak tahu mohon dibimbing
48	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	32 (P)	Pelayaban DPMPTSP sangat membantu sekali dalam perizinan praktik mahasiswa kami	Untuk link mungkin lebih d perbarui karena kadang kami sulit utk login
49	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (P)	Saat senang mendapat sebuah relasi baru yg belum pernah saya dapatkan,dan bertemu dgn org"baik	Semoga tetep menjaga hal hal yang baik untuk kedepannya
50	Surat Keterangan Penelitian	49 (L)	Sangat mudah dan memuaskan	
51	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	-	-
52	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Inovasi yang dibuat oleh dpmptsp bagus, mempermudah proses pengurusan surat izin secara online	Jika ada maintenance pada web sipipo dimohon masyarakat diberi tahu sebelumnya melalui postingan medsos/homepage web dan solusinya bagaimana, agar masyarakat tidak kebingungan dalam mencari informasi & menunggu waktu maintenance terlalu lama, mengingat ba
53	Surat Keterangan Penelitian	21 (L)	Surat penelitian yang saya ajukan ke DPU Sragen tentang AHSP pekerjaan aspal belum keluar	Seharusnya data penting yang diajukan ke Dinas cepat keluar
54	IZIN PRAKTEK	29 (P)	Pelayanan sangat cepat dan baik	
55	OSS	30 (P)	Pertahankan sudah bagus	
56	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	61 (P)	pelayanan sangat baik	
57	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	28 (L)	pelayanan sangat baik	
58	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	61 (P)	pelayanan sangat memuaskan	
59	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	39 (L)	pelayanan sangat baik dan memuaskan	

60	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	39 (L)	pelayanan sangat baik	
61	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	33 (P)	pelayanan sangat memuaskan	
62	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	33 (P)	pelayanan sangat memuaskan, ramah, dan dilayani dengan sangat baik	
63	SIP	28 (P)	pelayanan sudah baik	
64	OSS	37 (P)	ramah dan memuaskan	dipertahankan
65	OSS	40 (P)	Sangat cepat dan mudah	Dipertahankan untuk kwalitas pelayanannya
66	OSS	44 (L)	SANGAT BAIK & RESPONSIF	
67	OSS	32 (P)	kak ifa menggemaskan	
68	OSS	55 (P)	sangat mudah dan ramah	tingkatkan
69	Pencabutan SIP	28 (P)	Baik	Baik. Terima kasih.
70	Pencabutan SIP	48 (L)	Petugas ramah dan sopan	Tingkatkan pelayanan yg sudah baik
71	Izin Praktik Apoteker	32 (P)	Ramah & pelayanan bagus	Mohon sipionernya diperbaiki agar tidak error :)
72	OSS	39 (P)	sangat baik dan memuaskan	
73	OSS	25 (P)	Sangat solutif dan informatif	
74	OSS	67 (L)	Ramah!!!	Cukup!!!
75	OSS	42 (P)	Pelayanan sangat memuaskan dan ramah	
76	SIP	29 (P)	Pelayanan dilayani dgn bagus, online (WA) jg cepat ditanggapi	Sudah bagus jadi dipertahankan saja
77	SIP	36 (P)	Sudah baik	Tetap baik dan semoga bisa lebih cepat
78	SIP	30 (P)	Baik dan cukup jelas	
79	Izin Praktik Bidan	24 (P)	cepat dan ramah	sudah sangat bagus
80	OSS	42 (P)	Sangat memuaskan	Semoga bisa dipertahankan dan ditingkatkan
81	OSS	68 (L)	Sangat baik	
82	Pencabutan SIP	31 (P)	Baik	
83	OSS	36 (P)	Ramah dan tidak kaku	Tempat parkir panas
84	OSS	42 (P)	Memuaskan	
85	OSS	42 (L)	Baik dan informatif	

86	OSS	48 (P)	Murah senyum	
87	OSS	34 (P)	Sangat informatif	
88	OSS	48 (P)	tidak pernah mengecewakan!!!	
89	OSS	54 (L)	-	
90	OSS	31 (P)	sangat baik, cepat dan sopan	
91	OSS	26 (L)	pelayanan sangat cepat dan ramah	Tingkatkan dan pertahankan :)
92	OSS penerbitan NIB	26 (L)	Pelayanan sangat ramah, cepat dan efisien	Tidak ada yg perlu diperbaiki cukup dipertahankan
93	Izin Praktik Apoteker	35 (P)	sekarang proses pembuatan/perpanjangan SIPA lebih cepat dan mudah	
94	OSS	54 (P)	Baik sekali	
95	OSS	29 (L)	Sangat ramah	
96	OSS	34 (L)	Memuaskan	
97	OSS	49 (P)	Informatif dan sopan. 4 jempol!!!	
98	Izin Apotek	43 (P)	pelayanan prima. penyampaian jelas	
99	IZIN PRAKTEK	34 (P)	pelayanan cepat	tingkatkan pelayanan lagi
100	OSS	36 (L)	Sangat memuaskan	
101	OSS	60 (L)	Memuaskan	
102	Izin Praktik Apoteker	28 (P)	Sangat baik, ramah dan cepat	Pertahankan kualitas pelayanan yang baik
103	OSS Apotek	25 (P)	Informatif, jelas dan mas nya ramah	Semakin ditingkatkan pelayanan primanya
104	OSS	24 (P)	sopan dan ramah	
105	Izin Praktik Dokter Umum	53 (P)	mudah, cepat	
106	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	29 (P)	sangat puas	pertahankan
107	OSS	38 (P)	sangat memuaskan	dipertahankan
108	SIP	51 (L)	Pelayanan sangat baik	Pertahankan mutu dan kualitas pelayanan
109	SIP	51 (L)	Pelayanan sangat bagus dan puas.	Pertahankan kualitas pelayanan.
110	Izin Praktek	31 (P)	-	-

111	SIP	32 (P)	cepat tanggap ramah	sudah baik
112	Izin Praktik Perawat	32 (P)	cepat, ramah, sopan	sudah baik
113	Izin Praktek	46 (P)	Pelayanan bagus, memuaskan	-
114	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	25 (P)	cepat dalam pelayanan	-
115	SIP	38 (P)	Baik, Cepet	Lebih ditingkatkan.
116	SIP	35 (P)	Sangat cepat, tepat	Tingkatkan.
117	Izin Praktek	29 (P)	Pelayanan yg diberikan sudah sangat baik.	
118	Izin Praktek	27 (P)	Pelayanan yg diberikan sangat baik.	
119	Izin Praktek	28 (P)	Sudah cukup baik.	SIPIONER sangat membantu dan cepat. Maintenance/perbaikan smg selalu dilakukan, update sistem & kompetensi petugas utk PIC SIPIONER.
120	Izin Praktek	28 (P)	V	Sosialisasi SIPIONER untuk faskes yang lain.
121	Izin Praktik Perawat	23 (P)	Sudah baik.	-
122	OSS	46 (L)	Bagus dan Ramah	
123	OSS	35 (P)	pelayanan bagus dan profesional	
124	OSS	40 (P)	ramah dan memuaskan	pertahankan
125	Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris	22 (P)	Pelayanan cepat, ramah	Tingkatkan pelayanan yg sdh bagus
126	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	28 (P)	Sudah baik	Tidak Ada
127	OSS	41 (P)	sangat ramah dan sopan.	
128	OSS	50 (P)	sangat baik dan ramah	
129	Izin Praktek	22 (P)	Sudah baik	Lebih ditingkatkan lagi
130	Izin Praktik Bidan	40 (P)	Pelayanan mudah dan cepat, petugas ramah	-
131	OSS	55 (P)	Sangat baik	Perlu ditingkatkan lagi
132	OSS	65 (L)	LANJUTKAN	DAH CUKUP BAIK.
133	OSS	33 (P)	sangat baik	semoga tetap dipertahankan dan ditingkatkan
134	OSS	27 (L)	murah senyum dan ramah	pertahanin pelayanan seperti ini terus
135	Konsultasi OSS (black garlic)	56 (L)	Baik dan sangat menyenangkan	

136	Perpanjangan SIP	38 (P)	Pelayanan sangat tepat, cepat :)	Selalu dipertahankan, dan full senyum :) hihihi
137	OSS	49 (L)	sangat memuaskan	
138	OSS	79 (P)	saya diberikan kepuasan dalam pelayanan publik oleh mb rina & mas arif. Terimakasih, sukses selalu, sehat selalu	
139	OSS	34 (P)	Saya diberikan kepuasan pelayanan publik oleh mb rina dan mas arif. Terima kasih. Sukses selalu, dan sehat selalu	
140	OSS	23 (P)	sangat baik dan memuaskan	sudah bagus dan dipertahankan
141	OSS	49 (P)	sangat memuaskan	cukup baik & pertahankan
142	OSS (Klinik)	23 (P)	Informatif dan sopan :)	mas arif potong rambut :p
143	Izin Praktik Fisioterapis	40 (P)	penjelasan pegawainya sangat dimengerti/dipahami ramah dan sopan	
144	OSS	42 (L)	sangat puas	
145	OSS	49 (L)	pelayanan sangat memuaskan	pelayan yg ramah dan sopan tetap dijaga
146	Izin Praktik Apoteker	32 (P)	pelayanan sangat baik, cepat dan ramah	tetap pertahankan kualitas pelayanan yg baik
147	Persetujuan KKPR	45 (L)	pegawainya ramah dan sopan, dlm memberi penjelasan mudah dimengerti	
148	Izin Praktek	30 (P)	PELAYANAN MUDAH DAN CEPAT	
149	OSS	27 (L)	Sangat cepat dan memuaskan	-
150	OSS	51 (P)	Sudah Cukup Bagus dan Harus Ditingkatkan Lagi	
151	SIP	51 (P)	ramah	
152	OSS	28 (P)	:)	
153	OSS	33 (P)	Tempatnya enak dan nyaman dan petugasnya ramah sekali	
154	Izin Praktik Perawat	36 (L)	pertahankan keramahan dan komunikasi	
155	OSS	30 (L)	Sangat memuaskan	Semoga konsisten dalam memberikan pelayanan
156	TDG	38 (L)	Sangat informatif dan sopan	-

157	OSS	58 (P)	Prosedur yg sangat memuaskan. HIDUP SRAGEN	-
158	Surat Keterangan Penelitian	36 (P)	Oke	Siap
159	OSS	44 (L)	Sangat cepat dan ramah	
160	OSS	52 (P)	Memuaskan	Dipertahankan untuk kualitasnya
161	OSS	54 (L)		Sangat memuaskan
162	OSS	63 (L)	Sudah sangat memuaskan	Tetap dipertahankan pelayannya
163	OSS	42 (L)	masih menuju menjadi baik	untuk bagian luar masih terlalu gersang
164	OSS	49 (L)	sangat baik	
165	OSS	25 (P)	Informatif, petugas ramah, lugas dan humoris tidak kaku	-
166	OSS (Bus Pariwisata)	29 (P)	Penyampaian informasi baik dan sangat membantu	-
167	OSS	29 (L)	Sangat baik	
168	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	25 (P)	Baik.	Lebih baik lagi
169	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	25 (P)	Baik sekali	smg semakin baik lagi
170	IZIN PRAKTEK	23 (P)	Baik & ramah.	Smg semakin baik lagi
171	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	25 (P)	Sangat ramah, sopan, cepat melayani	Sudah sangat baik, ditingkatkan
172	OSS	24 (P)	Baik	Semoga semakin baik
173	IZIN PRAKTEK	22 (P)	RAMAH, MUDAH DIMENGERTI	DITINGKATKAN UNTUK LEBIH BAIK LAGI
174	Izin Praktek	27 (P)	Sangat ramah, mudah.	dipertahankan & ditingkatkan lagi
175	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	43 (P)	Baik	Pertahankan pelayanan yg sdh ada
176	Persetujuan KKPR	43 (P)	Tempatnya sangat nyaman dan petugasnya ramah dan sopan.	
177	Izin Praktik Bidan	34 (P)	baik, petugas pelayanan ramah, cepat, bagus	mohon dipermudah pengurusan
178	Izin Praktik Bidan	24 (P)	Sudah baik	Tingkatkan
179	Surat Izin Praktek	34 (P)	Baik, ramah, cepat, via wa dibalas, lokasi lebih nyaman dari gedung lama	Lebih ditingkatkan lagi respek terhadap pengunjung
180	Izin Praktek	33 (P)	Pelayanan cepat, petugas ramah &	-

			sopan	
181	Izin Praktik Dokter Umum	27 (P)	Respon petugas sangat cepat, cekatan, sopan, ramah dan sangat baik	Tingkatkan semoga semakin baik
182	SIP	27 (P)	Sangat Ramah & Sopan	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik
183	SIP	50 (P)	Pelayanan sangat ramah dan sopan.	Semoga pelayanan lebih bagus lagi.
184	Izin Praktik Apoteker	32 (P)	Pelayanan cepat & mudah	
185	OSS	28 (P)	sangat memuaskan dalam pelayanan	
186	OSS	29 (P)	Petugas sangat ramah dan sopan	
187	IZIN PRAKTEK	31 (P)	-	-
188	OSS	27 (L)	Memudahkan	
189	OSS	30 (L)	sangat puas	
190	Surat Izin Praktek	21 (P)	Pelayanan sangat baik dan ramah	Diberikan mengenai alur pelayanan
191	IZIN PRAKTEK	34 (P)	Sangat sopan dan ramah	
192	Izin Praktik Apoteker	33 (L)	SANGAT BAIK	-

Lampiran 9

DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT *ON LOCATION*





