PEMERINTAH
KABUPATEN SRAGEN

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III
JULI-SEPTEMBER 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 3 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 3 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 3 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 Juli sampai dengan September 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 3 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, 9 Oktober 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN

PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
DINAS PM PTSP

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 33
A. KESIMPULAN 33
B. SARAN 34
C. RENCANA TINDAK LANJUT 34
LAMPIRAN-LAMPIRAN 37

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 3 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 **Juli** sampai dengan **September** 2023, yaitu sebanyak kurang lebih 1300 pemohon.
2. Survei ini dilakukan dengan berpedoman pada tabel sampel Krejcie and Morgan dengan sampel 297 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 Juli sampai dengan September 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	Analis Kebijakan Ahli Muda Bagian	Anggota

	001 Penata Tingkat I (III/d)	Organisasi Sekretariat Daerah	
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 dari 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. Saat dilaksanakannya Pelayanan Bergerak di kantor Desa/Kelurahan;

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* dan bagi responden yang mengajukan surat keterangan penelitian, izin PKL, atau izin KKN melalui

aplikasi SIPIPO wajib mengisi survei kepuasan masyarakat sebelum mengunduh izin yang telah terbit di *https://izinpenelitian.sragenkab.go.id/*

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* dan aplikasi SIPIPO di *https://izinpenelitian.sragenkab.go.id/*;
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 Juli sampai dengan September 2023;
   b. Pengumpulan data dari responden saat Pelayanan Bergerak di Kantor Desa/Kelurahan dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan September 2023;
   c. 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* dan aplikasi SIPIPO di *https://izinpenelitian.sragenkab.go.id/* yang dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2023; dan
   d. Pengumpulan data dari responden di lokasi usaha dilaksanakan di bulan Juli sampai dengan September 2023.

BAB II
ANALISIS

A. DATA KUESIONER

Kuesioner yang disebar kepada responden/masyarakat penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan oleh 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, printer) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

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 **297 (dua ratus sembilan puluh tujuh)** orang. Dari 297 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut:

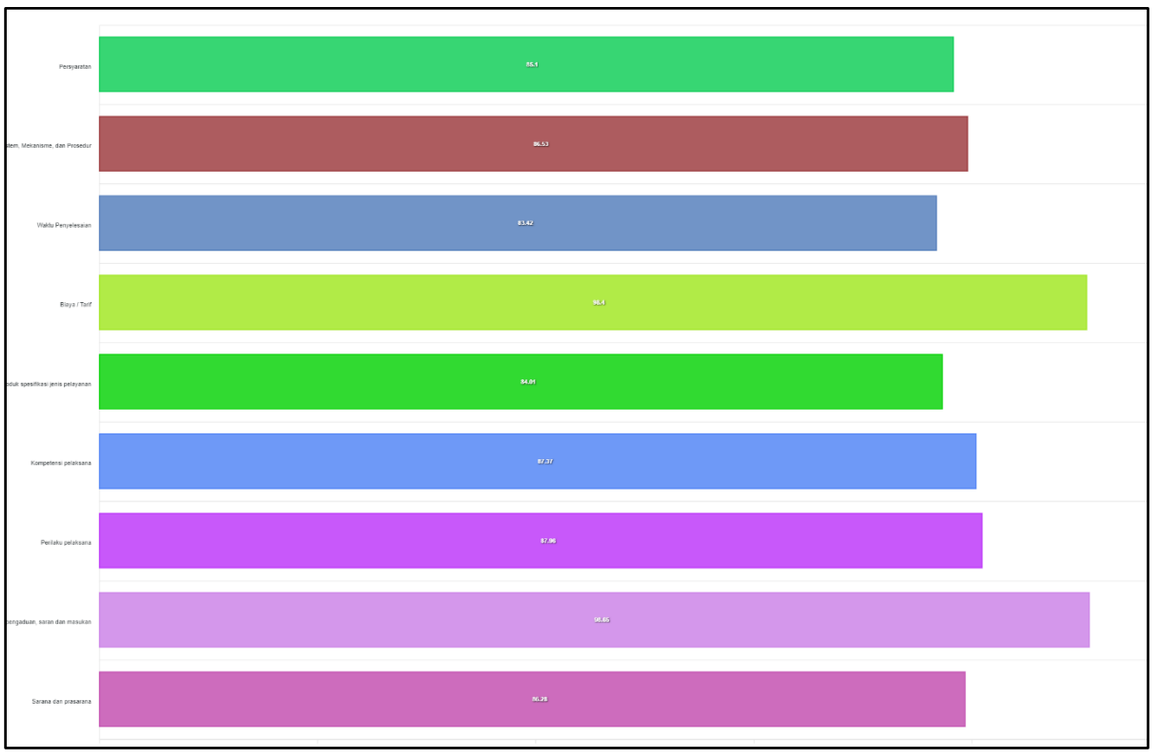
No	Indikator	Nilai Per unsur	Jumlah Nilai Per unsur : Jml kuesioner yang terisi	NRR Per unsur x 0,111
1	Persyaratan	1011	3,40	0,37
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1028	3,46	0,38
3	Waktu Penyelesaian	991	3,34	0,37
4	Biaya / Tarif	1169	3,94	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	998	3,36	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	1038	3,49	0,38
7	Perilaku Pelaksana	1045	3,52	0,39
8	Penanganan Pengaduan	1172	3,95	0,43
9	Sarana dan Prasarana	1025	3,45	0,38

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 3 Tahun 2023 (Juli sampai dengan September) adalah **87,50** (berada dalam nilai persepsi 3, nilai interval 3,0644 – 3,532, nilai interval konversi 76,61 – 88,30, mutu pelayanan B) sehingga masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan **BAIK.**

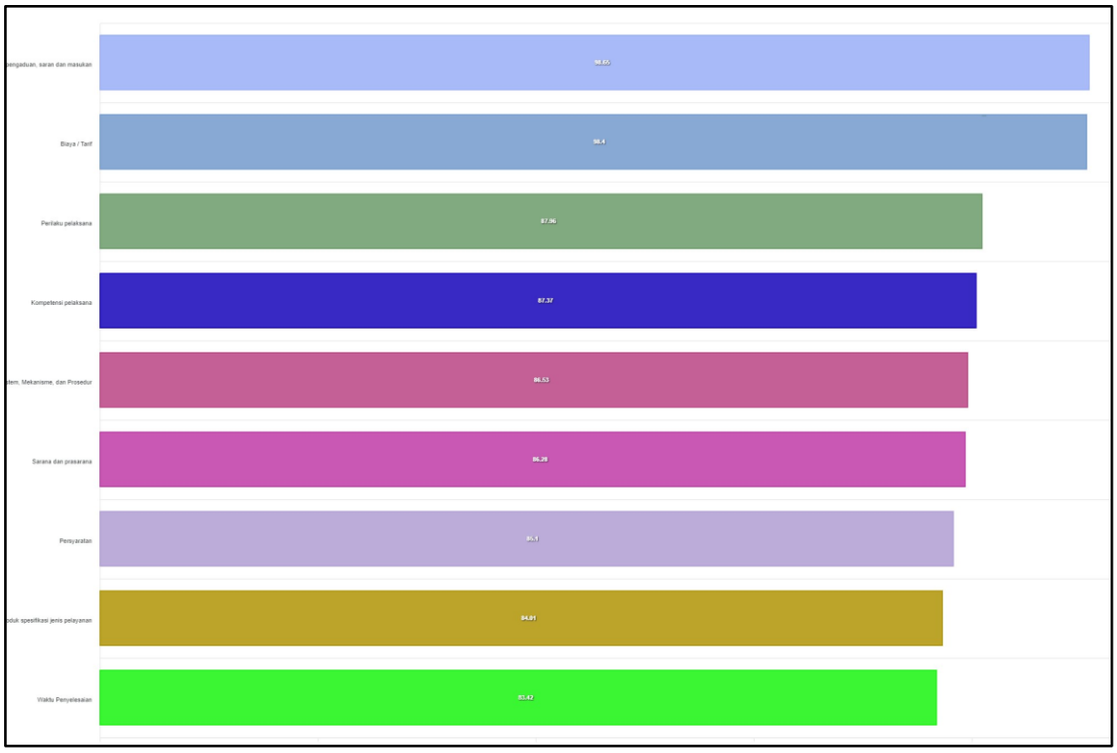
Dengan demikian dapat kami uraikan dalam bentuk grafik sesuai dengan urutan unsur pelayanan yang dinilai sebagai berikut:



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

Rangking	Kategori	Nilai
1 (Satu)	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1172
2 (Dua)	Biaya/Tarif	1169
3 (Tiga)	Perilaku Pelaksana	1045
4 (Empat)	Kompetensi Pelaksana	1038
5 (Lima)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1028
6 (Enam)	Sarana dan Prasarana	1025
7 (Tujuh)	Persyaratan	1011
8 (Delapan)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	998
9 (Sembilan)	Waktu Penyelesaian	991

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 3 Tahun 2023 (Juli sampai dengan September) melibatkan kurang lebih 1300 populasi dengan sampel sebanyak 297. Jumlah populasi dan sampel tahun ini berasal dari penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di

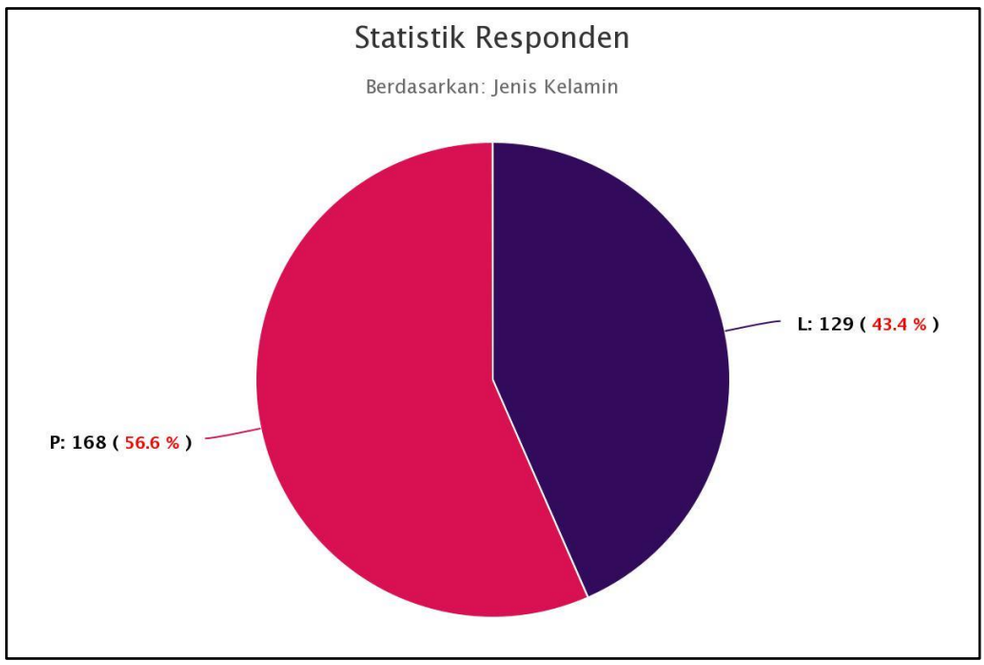
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen selama bulan Juli sampai dengan September 2022 (tahun lalu), baik yang dilayani dengan aplikasi perizinan *Online Single Submission* (OSS), Sistem Informasi Perizinan Online Sragen (SI-PIONER), Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIM-BG), Sistem Informasi Surat Keterangan Penelitian, Izin KKN & Izin PKL (SIPIPO) dan aplikasi lain.

Dari 297 responden tersebut, dapat dilihat karakteristk responden berdasarkan jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, serta jenis layanan.

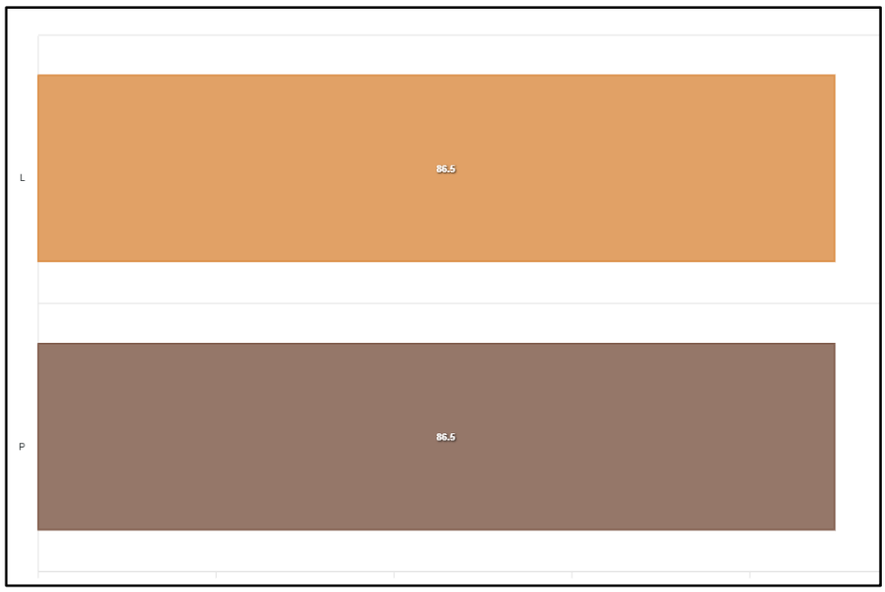
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden pada survei kepuasan masyarakat Triwulan 3 Tahun 2023 (Juli sampai dengan September) ini terdiri dari responden laki-laki sebanyak 129 orang (43,4 %) dan responden perempuan 168 orang (56,6 %). Dapat dilihat pada tabel dan chart berikut ini:

JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
Laki-laki	129	43,4 %
Perempuan	168	56,6 %



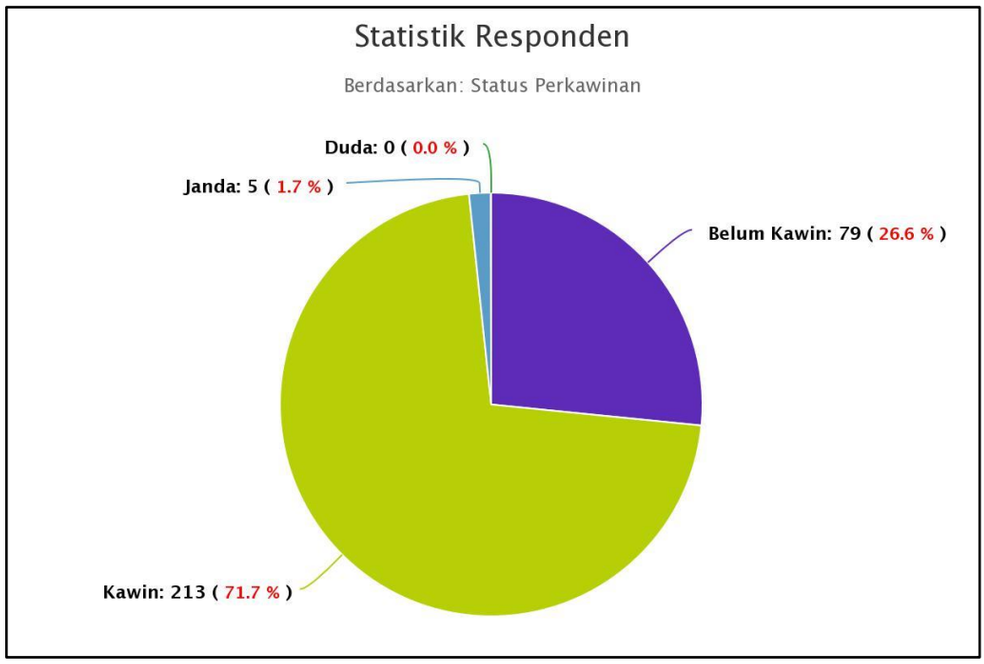
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada grafik berikut :



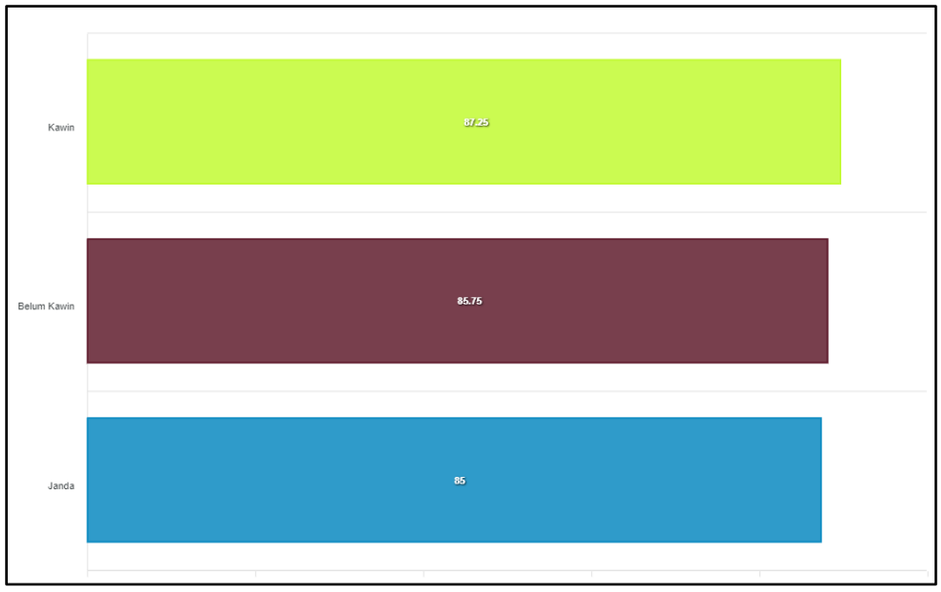
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Dari 297 responden, terbagi dalam 4 (empat) status perkawinan sebagai berikut:

STATUS PERKAWINAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
Belum Kawin	79	26,6 %
Kawin	213	71,7 %
Janda	5	1,7 %
Duda	0	0,0 %



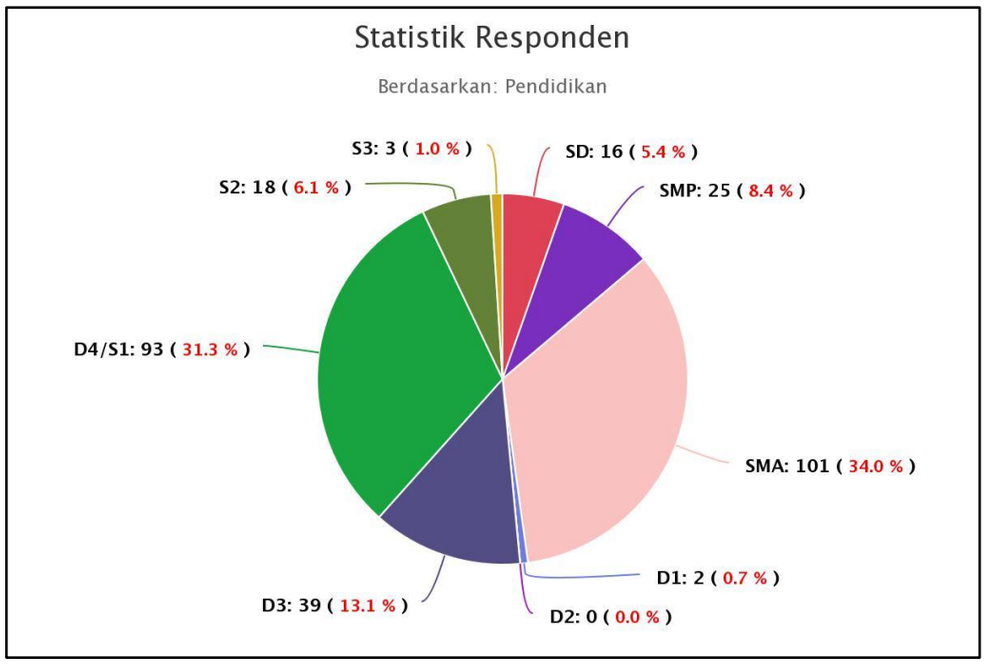
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Status Perkawinan dapat dilihat pada grafik berikut :



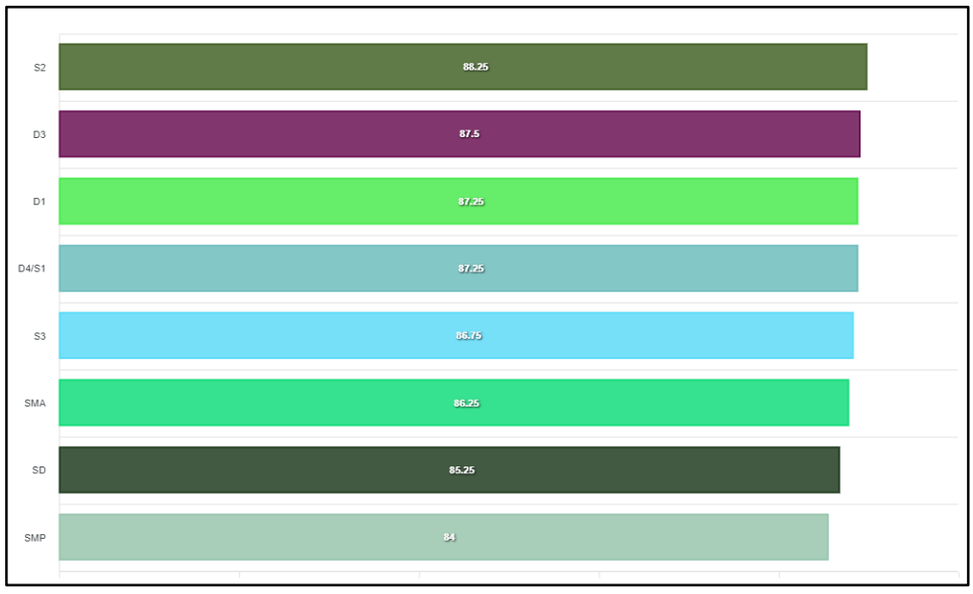
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden pada survei kepuasan masyarakat Triwulan 3 Tahun 2023 (Juli sampai September) memiliki latar belakang pendidikan yang sangat beragam, mulai dari tingkat SD sampai S2. Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA, yaitu sebanyak 101 responden. Informasi lebih detil dapat dilihat pada tabel dan chart di bawah ini:

PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
SD	16	5,4 %
SMP	25	8,4 %
SMA	101	34 %
D1	2	0,7 %
D2	0	0 %
D3	39	13,1%
D4/S1	93	31,3 %
S2	18	6,1 %
S3	3	1,0 %



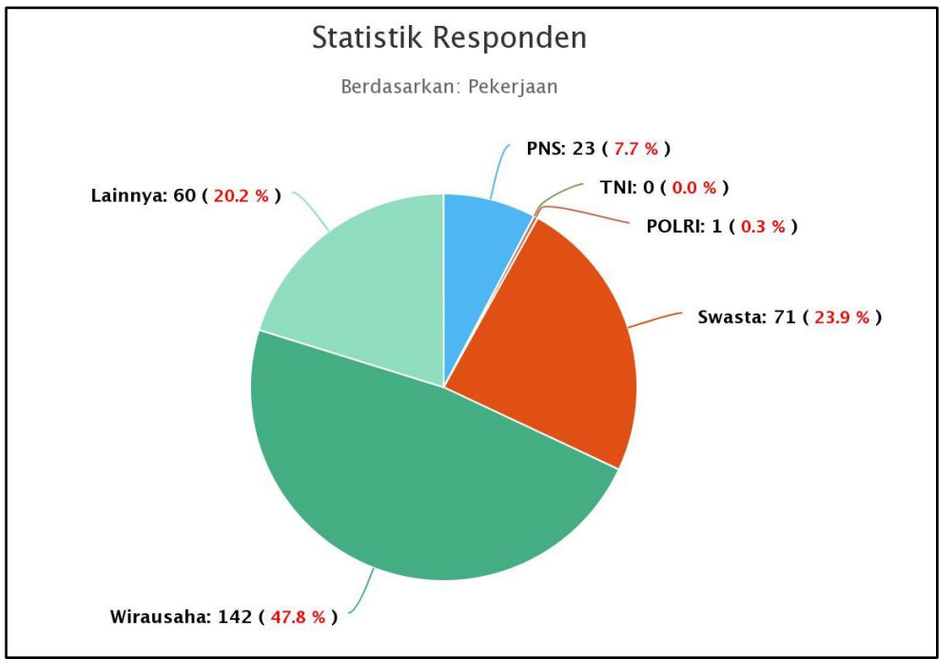
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada grafik berikut:



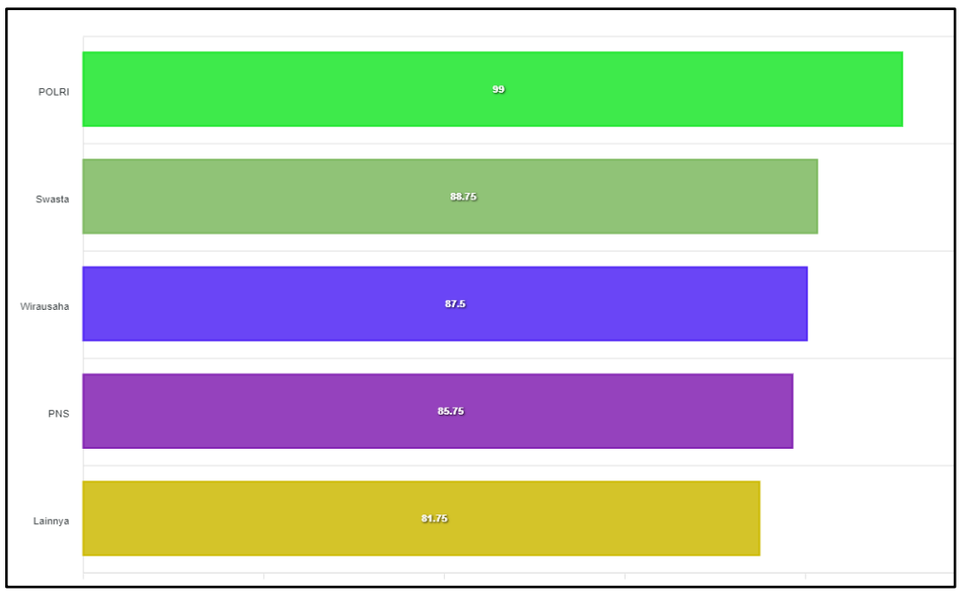
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan yang dimiliki oleh para responden, dapat dilihat bahwa responden pada survei kepuasan masyarakat Triwulan 3 Tahun 2023 (Juli sampai September) memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam. Sebagian besar adalah wirausaha, sebanyak 47,8 %.

PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	23	7,7 %
TNI	0	0 %
POLRI	1	0,3 %
SWASTA	71	23,9 %
WIRAUSAHA	142	47,8 %
LAINNYA	60	20,2 %



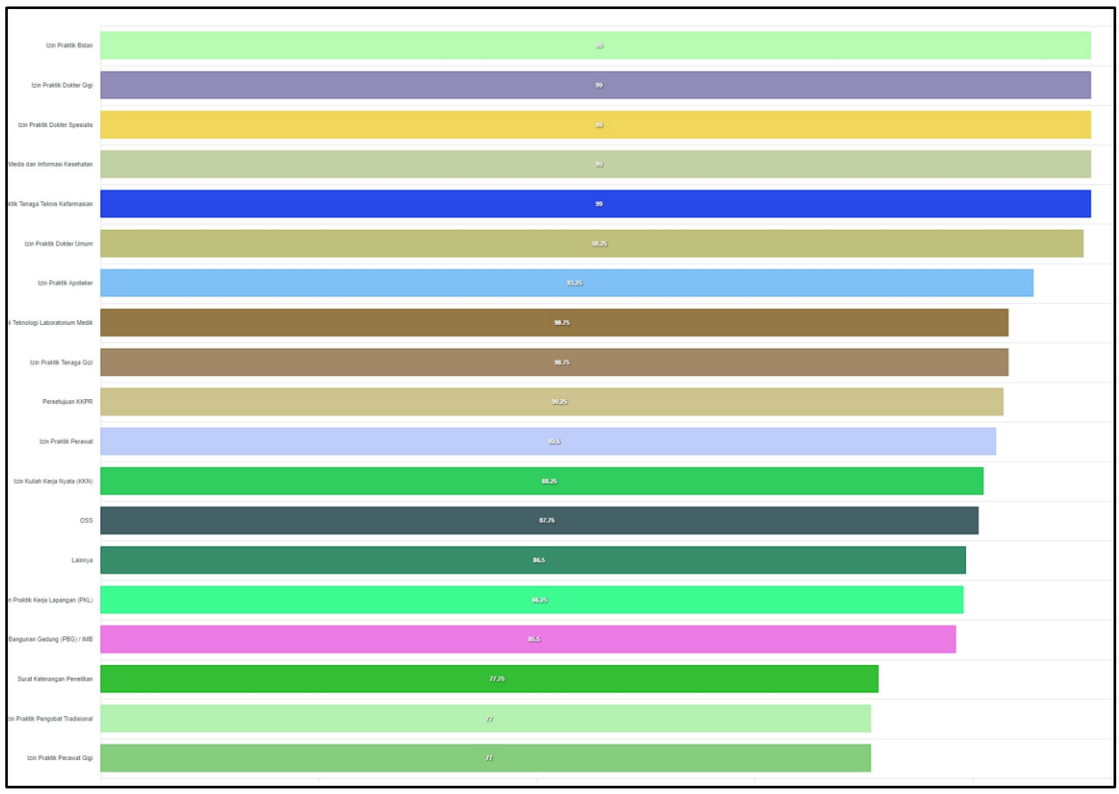
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada grafik berikut:



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 3 Tahun 2023 (Juli sampai September) adalah:

1. Izin Praktik Bidan
2. Izin Praktik Dokter Gigi
3. Izin Praktik Dokter Spesialis
4. Izin Praktik Rekam Medis & Informasi Kesehatan
5. Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian



Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada Triwulan 3 Tahun 2023 (Juli sampai September) adalah **87,50 (Kategori Baik).**

Perbandingan antara hasil pada Triwulan 2 Tahun 2023 (April sampai Juni) dengan Triwulan 3 Tahun 2023 (Juli sampai September) dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

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

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Triwulan 2 Tahun 2023 (April sampai dengan Juni) lalu, tiga indikator unsur pelayanan pada Triwulan 3 Tahun 2023 (Juli sampai dengan September) mengalami kenaikan rangking (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan; serta Sarana dan Prasarana) dan terdapat tiga indikator unsur pelayanan yang mengalami penurunan rangking (Persyaratan; Waktu Penyelesaian; serta Biaya/Tarif). Sedangkan 3 (tiga) unsur penilaian yang lain tidak mengalami pergeseran rangking atau tetap (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur ; Kompetensi Pelaksana; dan Perilaku Pelaksana).

Unsur yang mendapatkan **nilai tertinggi** adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen memiliki berbagai media pengaduan masyarakat. Sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan di

bidang perizinan tersebut dibentuk dalam bentuk tim penanganan pengaduan perizinan.

Selain itu, dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, Pasal 16 tertulis :

(1) DPMPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait pelayanan perizinan berusaha
(2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mudah diakses dan dijangkau oleh masyarakat dengan mengupayakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Media pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Sragen, antara lain:

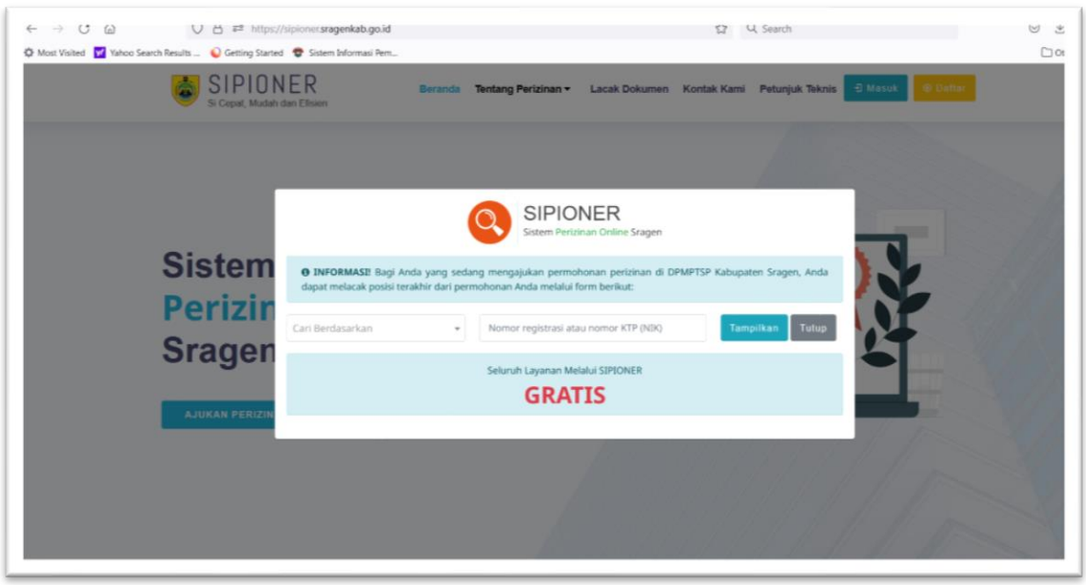
1. FORMULIR PENGADUAN
   Disediakan di Ruang Pelayanan dan bisa diunduh dari Website Resmi DPMPTSP Kabupaten Sragen.
2. KOTAK PENGADUAN
   Disediakan di dekat pintu masuk DPMTSP Kabupaten Sragen.
3. RUANG PENGADUAN
4. SURAT
   Surat pengaduan bisa diserahkan langsung atau dikirimkan ke kantor DPMPTSP Kabupaten Sragen.
5. MEDIA SOSIAL
   Pengaduan masyarakat bisa disampaikan ke Media Sosial resmi DPMPTSP Kabupaten Sragen, yaitu :
   Instagram : dpmptspsragen
   Facebook : dpmptsp kabupaten sragen
6. EMAIL
   dpmptsp@sragenkab.go.id

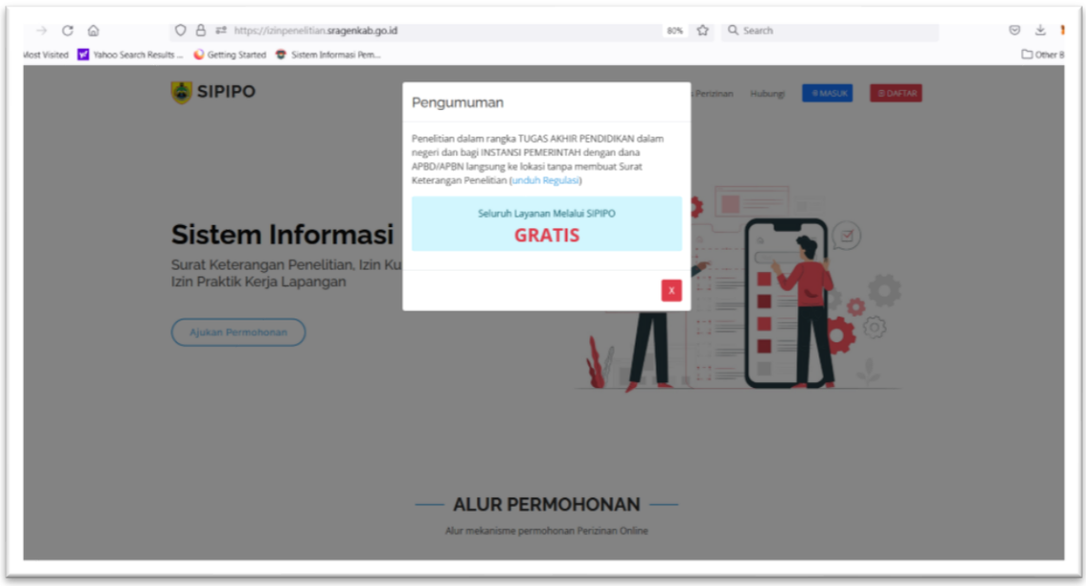
   dpmptsp.sragen@gmail.com
7. TELEPON
   0271-892348
8. FAX
   0271-894433
9. APLIKASI PENGADUAN ONLINE
   SISTEM INFORMASI ADUAN PERIZINAN (SIAP) dapat diakses di SIAP dapat diakses di https://dpmptsp.sragenkab.go.id/pengaduan/

Media-media pengaduan tersebut sebagai sarana refleksi bagi pihak pemberi pelayanan atas kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

DPMPTSP Kabupaten Sragen berkomitmen untuk mengakomodasi pengaduan masyarakat di bidang perizinan. Tim penanganan pengaduan perizinan juga dibentuk dengan Keputusan Bupati Sragen dan diperbarui setiap tahun.

Nilai tertinggi kedua adalah unsur **biaya/tarif**. Hal ini dikarenakan sebagian besar perizinan gratis, hanya beberapa jenis perizinan yang dikenakan biaya/tarif retribusi seperti izin trayek tetap dan persetujuan bangunan gedung. Biaya/tarif retribusi yang dibayarkan oleh pemohon/penerima layanan sesuai dengan biaya/tarif yang telah ditetapkan, dan biaya tersebut langsung dibayarkan oleh pemohon melalui Bank Jateng. Hal ini juga berarti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen tidak melakukan pungutan di luar ketentuan yang telah ditetapkan. Informasi mengenai pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sragen tidak dipungut biaya atau gratis dapat dibaca oleh pemohon saat membuka aplikasi SIPIONER (Sistem Informasi Perizinan Online Sragen) yang dapat diakses di alamat *https://sipioner.sragenkab.go.id/* dan aplikasi SIPIPO (Sistem Informasi Surat Keterangan Penelitian, Izin KKN & Izin PKL) yang dapat diakses di alamat *https://izinpenelitian.sragenkab.go.id/*. Informasi tersebut dalam bentuk pesan *pop-up* seperti yang nampak pada gambar di bawah ini :





Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur waktu penyelesaian**. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk jenis perizinan yang membutuhkan waktu penyelesaian lama adalah perizinan dan nonperizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis, misalnya seperti PBG (Persetujuan Bangunan Gedung). Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen melakukan upaya perbaikan.

Upaya-upaya tersebut antara lain:

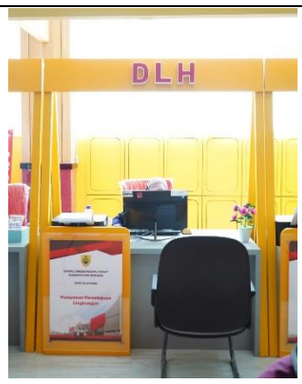
- Sejak tanggal 15 Desember 2022, seluruh dinas teknis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen menempati gerai pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Askara Bumi Sukowati. Sehingga diharapkan dengan berkumpulnya petugas dari dinas teknis dalam satu gedung, untuk perizinan yang membutuhkan rekomendasi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

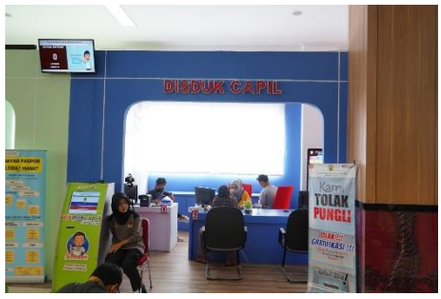
  OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen yang memiliki gerai pelayanan di MPP Askara Bumi Sukowati sebanyak 16 (enam belas) OPD, yaitu:

  1. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen;
  2. Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sragen;
  3. Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen;
  4. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen;
  5. Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen;
  6. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen;
  7. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen;

8. Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sragen;
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen;
10. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen;
11. Dinas Perhubungan Kabupaten Sragen;
12. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Sragen;
13. Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen;
14. Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sragen;
15. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen;
16. Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten Sragen.

Berikut ini foto-foto gerai-gerai tersebut:

<table>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
</table>

DISNAKER	DISKUMINDAG
DISDUK CAPIL TOLAK PUNGLI	DISHUB DISKOMINFO
DISNAKAN PISTAN	DISARPUS
DISPORA	UPTPK PELAYANAN



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

Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah kedua** 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.

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 3 Tahun 2023 (Juli sampai September), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei dilakukan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen selama **Juli sampai dengan September 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*. Selain itu juga diperoleh saat Pelayanan Bergerak di desa/keluarahan serta 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* dan bagi responden yang mengajukan surat keterangan penelitian, izin PKL, atau izin KKN melalui aplikasi SIPIPO wajib mengisi survei kepuasan masyarakat sebelum mengunduh izin yang telah terbit di *https://izinpenelitian.sragenkab.go.id/*
3. Dari hasil analisis data survei kepuasan masyarakat antara bulan Juli sampai dengan September 2023 (Triwulan 3 Tahun 2023) diperoleh indeks kepuasan masyarakat **87,50**. Berarti berada di Nilai Interval Konversi 76,61 – 88,30 dengan mutu pelayanan **B**, dan kinerja unit pelayanan **BAIK.**
4. Jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Triwulan 2 Tahun 2023 lalu, terdapat tiga unsur yang tidak mengalami pergeseran rangking atau stabil, yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; unsur Kompetensi Pelaksana; dan unsur Perilaku Pelaksana.
5. Terdapat tiga unsur mengalami peningkatan rangking, yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan; serta unsur Sarana dan Prasarana.
6. Terdapat tiga unsur mengalami penurunan rangking, yaitu unsur Persyaratan; unsur Waktu Penyelesaian; serta unsur Biaya/Tarif.

7. Unsur yang mendapatkan **nilai tertinggi** adalah unsur unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan.

8. Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah** adalah **waktu penyelesaian**

B. SARAN

Berdasarkan hasil analis data, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kabupaten Sragen pada Triwulan 3 Tahun 2023 sebesar 87,50. 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.
3. Melakukan *update* sistem aplikasi yang digunakan secara regular untuk meningkatkan keamanan dan menyesuaikan dengan kondisi terbaru.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat Triwulan 3 Tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen, dapat disusun rencana tindak lanjut sesuai dengan urutan unsur dengan nilai terendah sebagai berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	**TW 2**	**TW 3**	**TW 4**	
1.	Waktu Pelaksanaan	Pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi untuk efektivitas waktu pelayanan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen

2.	Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk dan spesifikasi jenis pelayanan sekaligus peraturan perundangan yang mengaturnya (bisa dilakukan saat Pelayanan Bergerak maupun Pelayanan Berbantuan di DPMPTSP)	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
3.	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan terbaru untuk berbagai pelayanan (bisa dilakukan saat Pelayanan Bergerak maupun Pelayanan Berbantuan di DPMPTSP)	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
4.	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan penambahan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan	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	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen

		prosedur untuk memperoleh pelayanan					
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	
8.	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi/publikasi biaya/tarif sesuai peraturan yang berlaku	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
9.	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

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 3 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

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

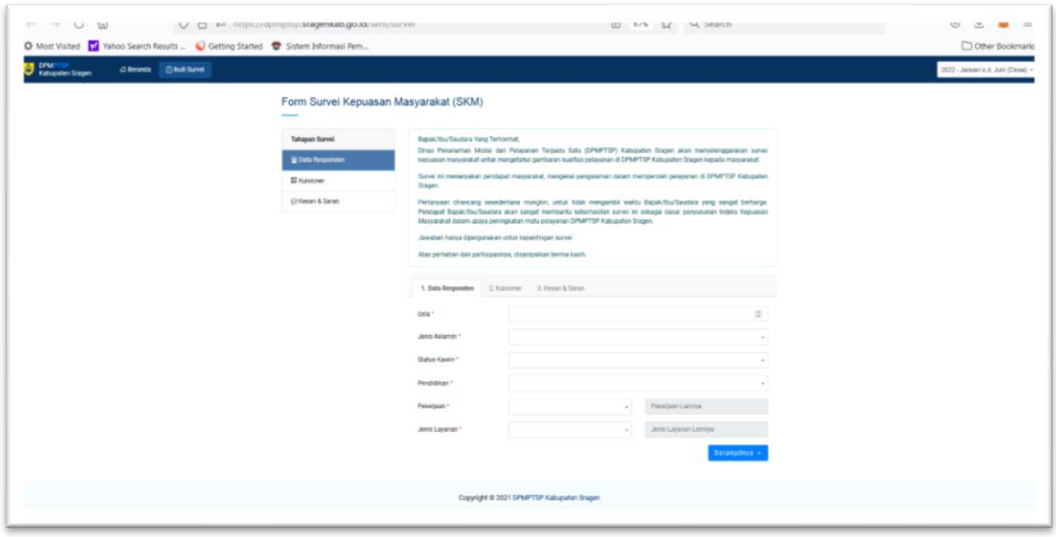
KESAN ATAS PELAYANAN YANG TELAH DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

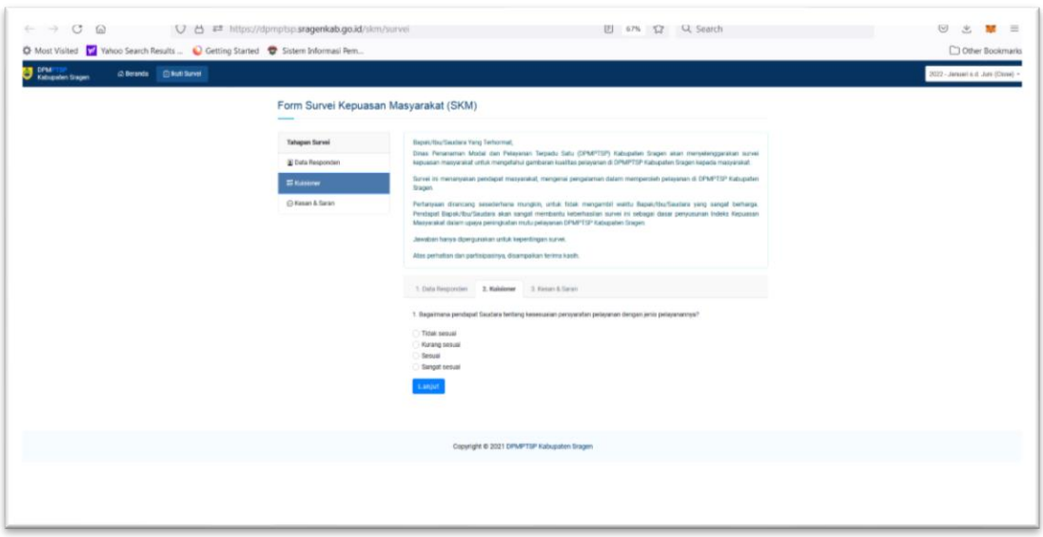
Terima kasih, Anda telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen.

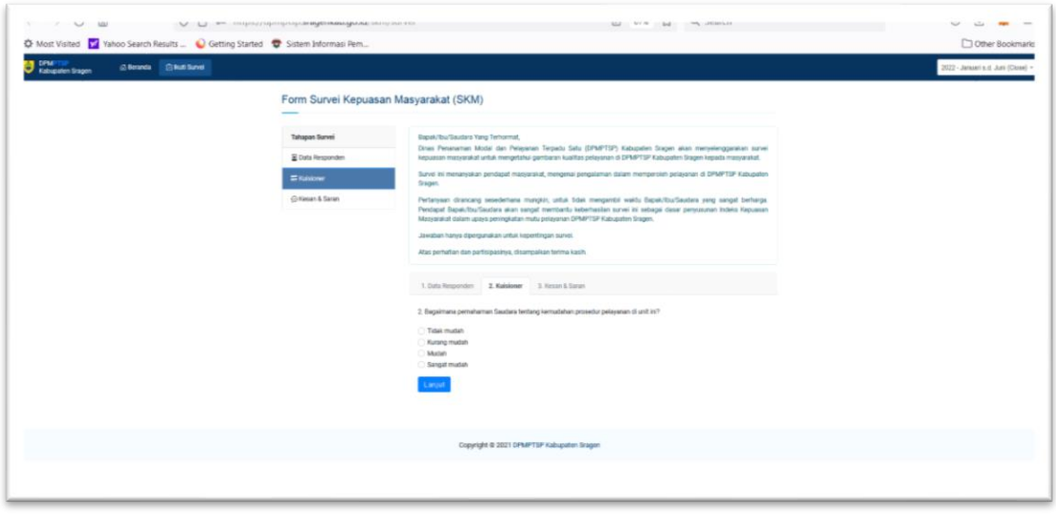
Lampiran 3

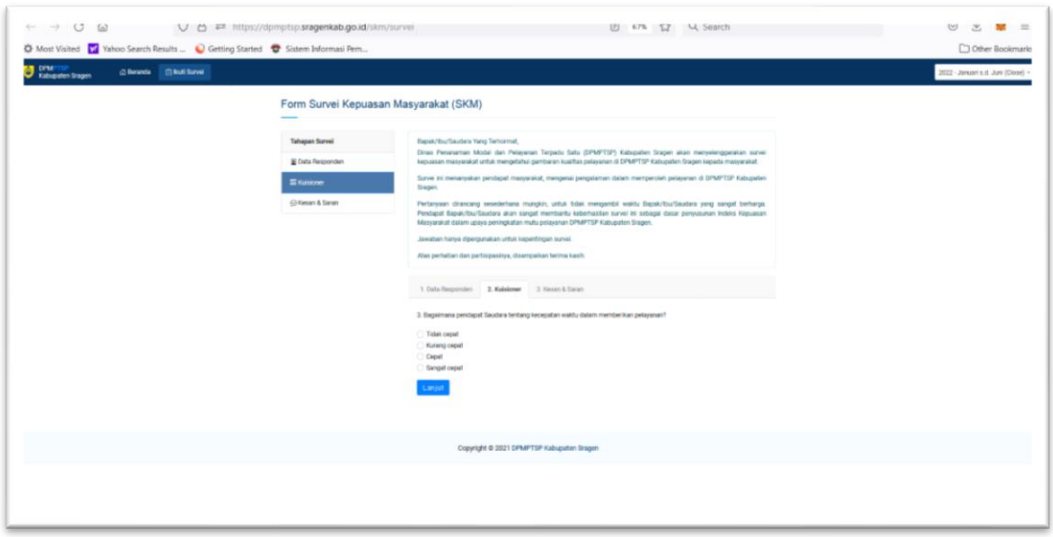
TAMPILAN LINK / TAUTAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

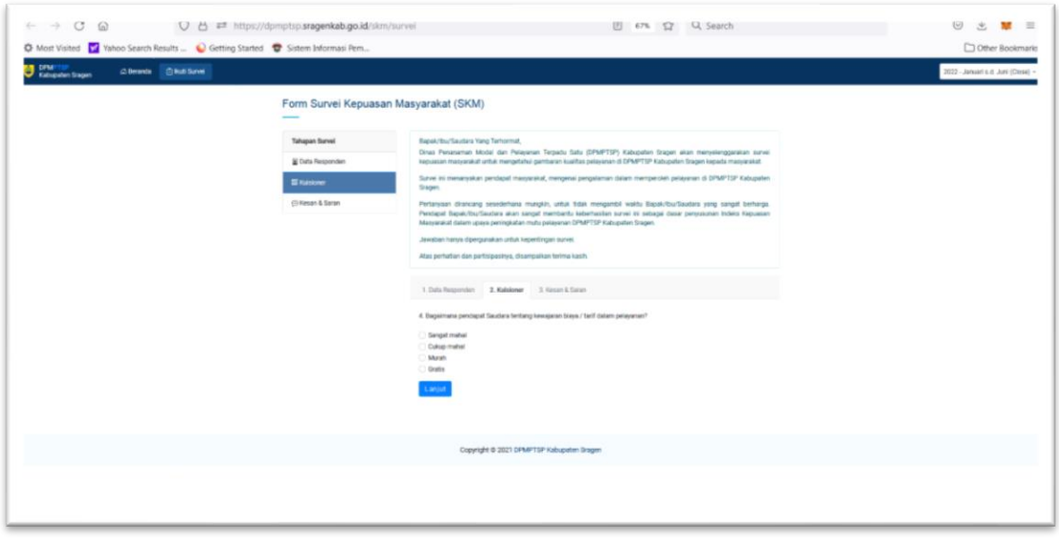
di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei*

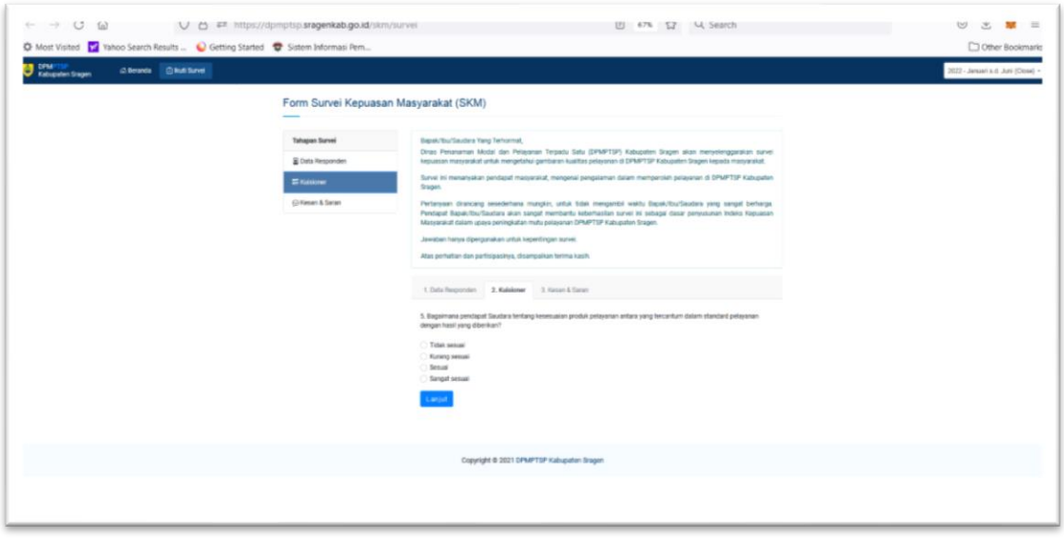


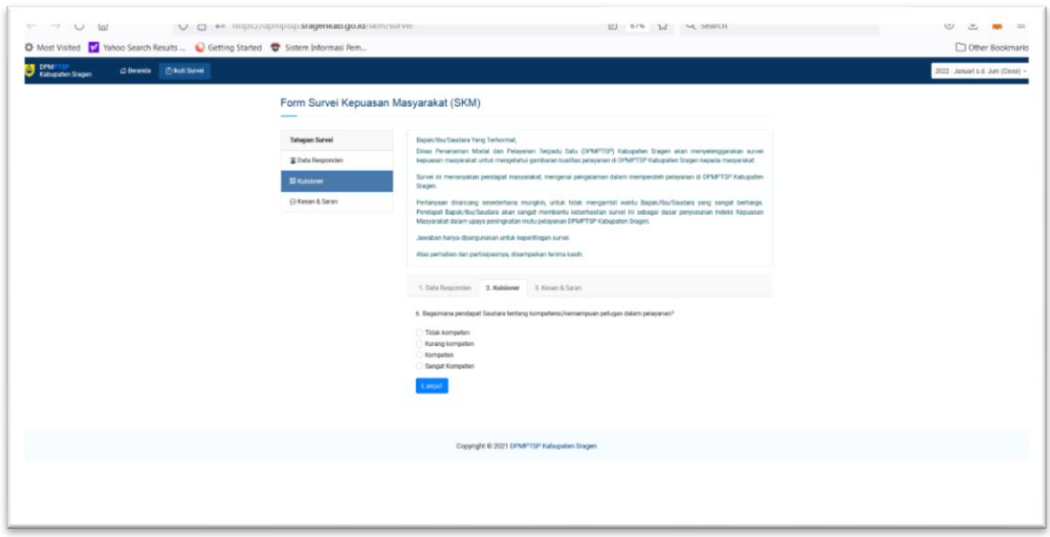


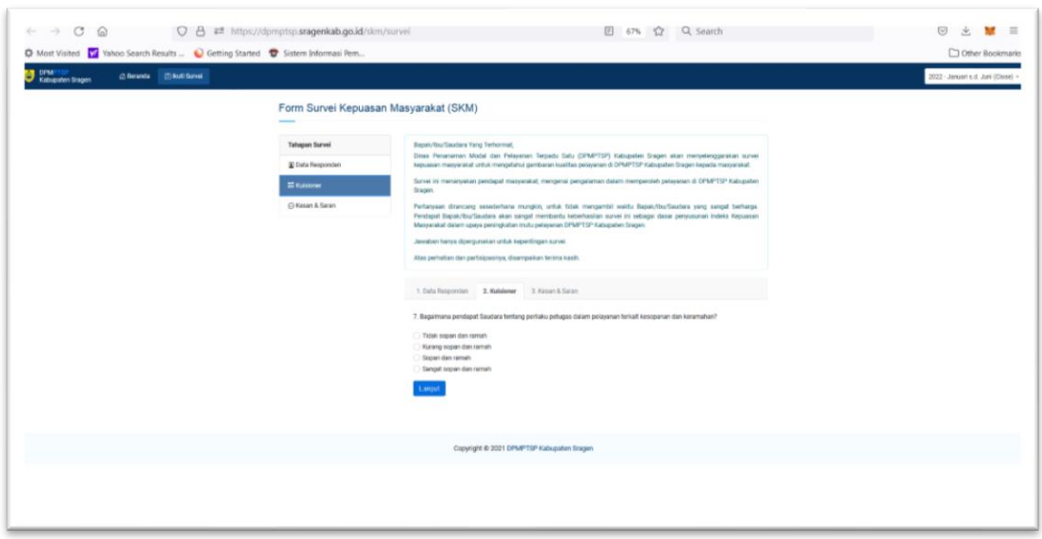


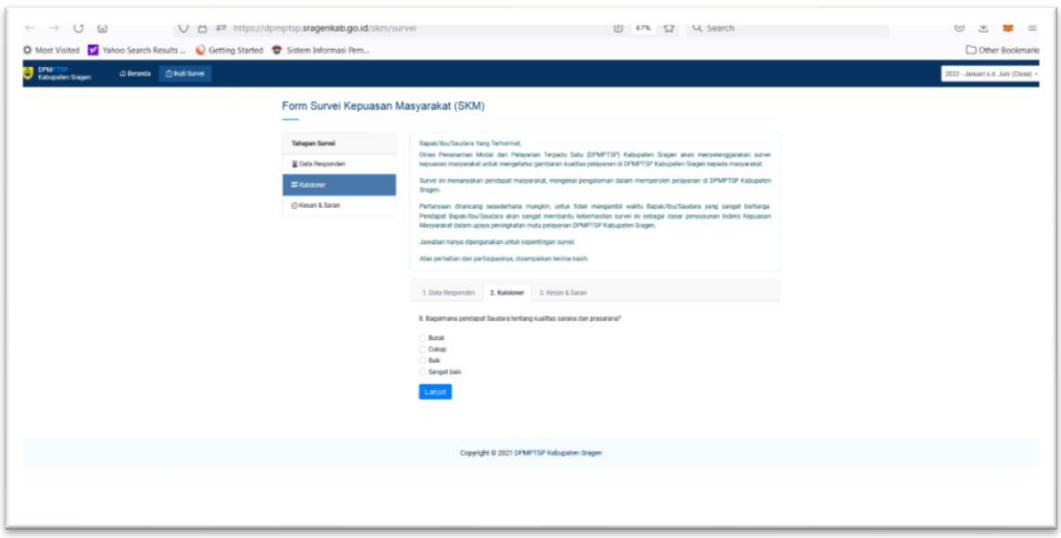

Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
Tidak cepat
Kurang cepat
Cepat
Sangat cepat
Lanjut
Copyright © 2021 DPMPTSP Kabupaten Sragen

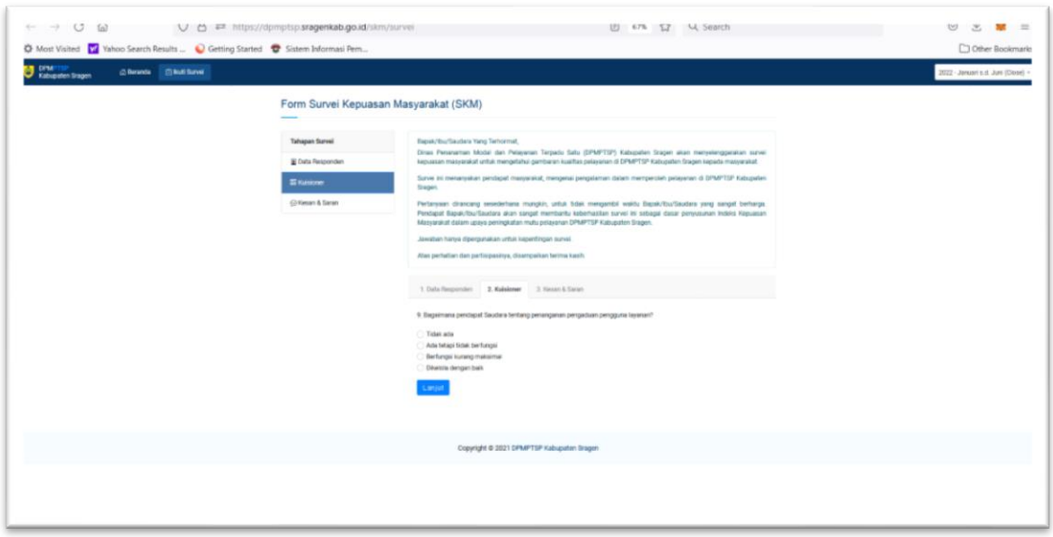

Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?
Sangat mahal
Cukup mahal
Murah
Gratis
Lanjut
Copyright © 2021 DPMPTSP Kabupaten Sragen

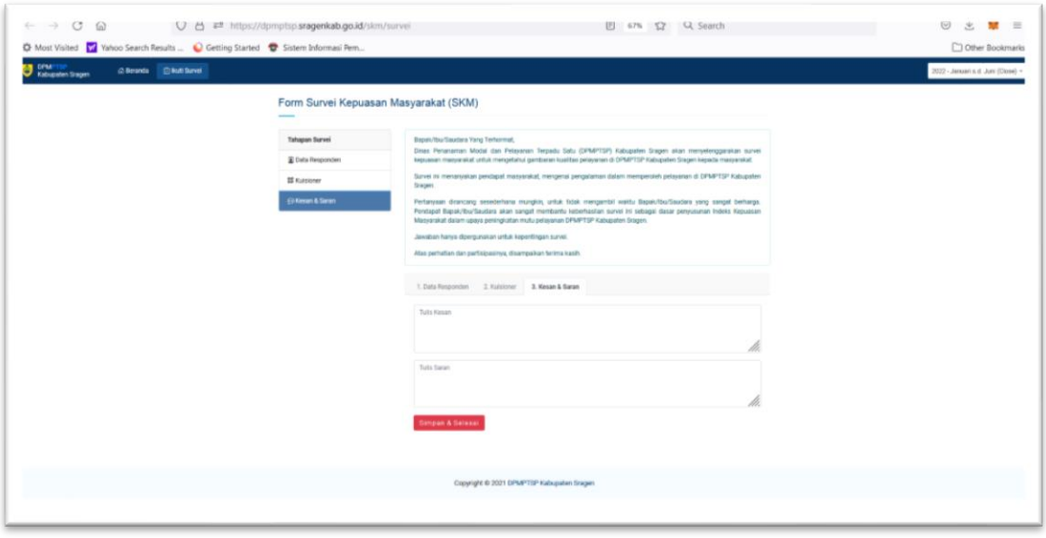

Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan?
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai
Lanjut
Copyright © 2021 DPMPTSP Kabupaten Sragen


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


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


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


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

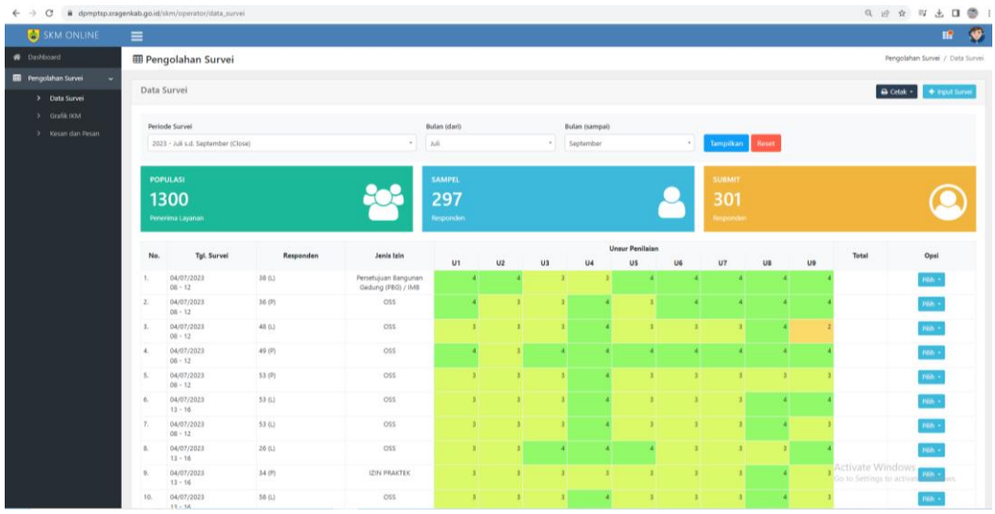
Lampiran 4

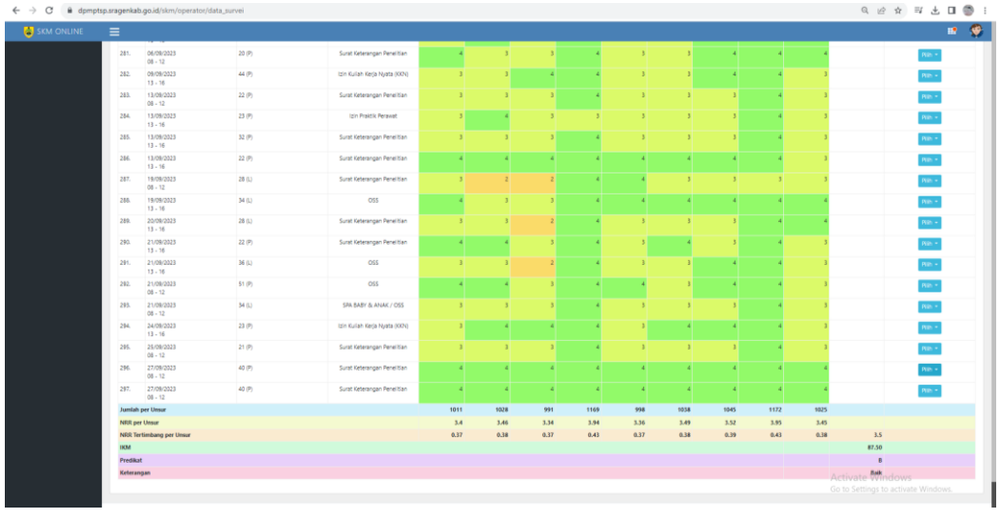
QR CODE **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KAB. SRAGEN**

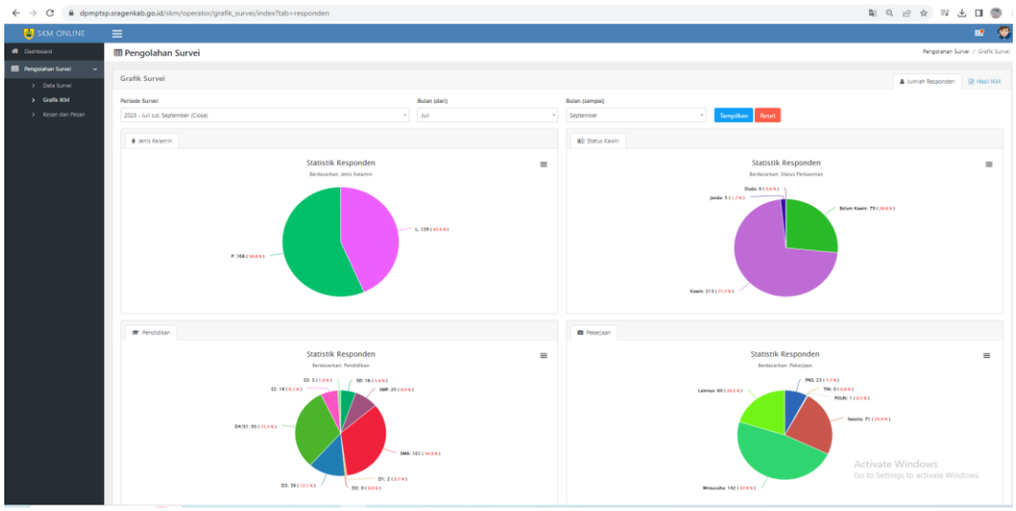


Lampiran 5

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 3 TAHUN 2023 (JULI S/D SEPTEMBER)

No.	Tgl. Survei	Responden					Jenis Layanan	Unsur Penilaian									Total	Kesan	Pesan
		Usia	L/P	Status Kawin	Pendidikan	Pekerjaan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	04/07/2023 08 - 12	38	L	Belum Kawin	D4/S1	Wirausaha	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	4	4	3	3	4	4	4	4	4		pelayanan yang sangat baik dan penjelasan yang baik sesuai apa yang kita ajukan	proses pengurusan yang lebih cepat
2	04/07/2023 08 - 12	36	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	3	4	4	4	4			
3	04/07/2023 08 - 12	48	L	Belum Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	2			
4	04/07/2023 08 - 12	49	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	3	4	4	4	4	4	4	4		sangat memuaskan, petugasnya ramah	
5	04/07/2023 08 - 12	53	P	Kawin	D4/S1	kecamatan	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
6	04/07/2023 13 - 16	53	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	4			
7	04/07/2023 08 - 12	53	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
8	04/07/2023 13 - 16	26	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	4	3	3	3	4			
9	04/07/2023 13 - 16	34	P	Kawin	D4/S1	PNS	IZIN PRAKTEK	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
10	04/07/2023 13 - 16	58	L	Kawin	D4/S1	PNS	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			

11	04/07/2023 13 - 16	23	P	Belum Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	4	4	4			
12	04/07/2023 08 - 12	31	P	Kawin	D4/S1	Swasta	SIP	3	4	3	4	4	4	4	4	4			
13	04/07/2023 08 - 12	30	P	Kawin	D4/S1	Swasta	SIP	3	4	4	4	3	3	4	4	4			
14	05/07/2023 13 - 16	30	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Apoteker	3	4	3	4	3	4	3	4	4		Cepat, mudah, nyaman	Diperbanyak kursi tunggu
15	06/07/2023 08 - 12	43	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	3	4	4	3			
16	06/07/2023 08 - 12	31	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
17	06/07/2023 08 - 12	56	P	Janda	SD	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
18	06/07/2023 13 - 16	33	L	Kawin	D4/S1	Kepala Desa	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	3			
19	06/07/202313 - 16	48	P	Kawin	D3	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	3	4	4	4		Pelayanan Bagus dan Memuaskan	Semoga tetap dipertahankan dalam pelayanan yang baik, mudah dan cepat
20	06/07/2023 13 - 16	51	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
21	06/07/2023 13 - 16	25	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	3	3	3	4	4			
22	06/07/2023 13 - 16	51	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	3	3	4	4		Sudah bagus pelayanannya. Semoga tambah maju.	
23	10/07/2023 13 - 16	30	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Dokter Gigi	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
24	10/07/2023 13 - 16	25	P	Belum Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
25	10/07/2023 13 - 16	35	L	Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Dokter Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4			

26	10/07/2023 13 - 16	33	L	Kawin	D3	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
27	11/07/2023 08 - 12	60	L	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	4			
28	11/07/2023 08 - 12	37	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
29	11/07/2023 08 - 12	40	L	Kawin	D4/S1	PNS	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Baik sekolah	Sosialisasi masih kurang
30	11/07/2023 13 - 16	61	L	Kawin	S2	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
31	11/07/2023 13 - 16	35	P	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
32	11/07/2023 13 - 16	40	P	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
33	11/07/2023 13 - 16	20	L	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
34	11/07/2023 13 - 16	43	L	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
35	11/07/2023 13 - 16	36	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
36	12/07/2023 13 - 16	43	P	Kawin	D3	PNS	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
37	12/07/2023 08 - 12	42	P	Kawin	D3	PNS	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
38	12/07/2023 13 - 16	45	P	Kawin	D3	PNS	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
39	12/07/2023 13 - 16	37	P	Kawin	D3	PNS	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
40	12/07/2023 13 - 16	33	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	SIP	3	3	3	4	3	4	4	4	3		Ramah, sopan, bersahabat	Jam pelayanan ditambah
41	12/07/202308 - 12	51	L	Kawin	S3	PNS	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Pelayanan sangat baik, ramah dan cepat	Pertahankan dan tingkatkan

42	12/07/2023 08 - 12	32	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	3		Pelayanan sangat sopan dan ramah	Selalu jaga keramahan & kesopanan selama bertugas
43	13/07/2023 08 - 12	45	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
44	13/07/2023 08 - 12	45	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
45	13/07/2023 08 - 12	46	P	Kawin	D3	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			Ditingkatkan dalam pelayanan yang tulus & ikhlas
46	13/07/2023 13 - 16	25	P	Belum Kawin	D3	Wirausaha	OSS	3	3	2	4	3	3	3	4	4		Pelayanan penanganan pengaduan sesuai harapan	
47	13/07/2023 13 - 16	30	L	Kawin	SD	Swasta	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
48	13/07/2023 13 - 16	33	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	3	3	3	4	3		Proses cepat dan mudah	-
49	13/07/2023 13 - 16	42	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
50	13/07/2023 13 - 16	30	L	Belum Kawin	D3	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
51	13/07/2023 13 - 16	37	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	4	3	3	4	3			
52	13/07/2023 13 - 16	25	P	Belum Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	4	3	4	4	4		sudah cukup baik, cukup dipertahankan pelayanannya	tidak ada
53	13/07/2023 13 - 16	28	P	Belum Kawin	D3	Swasta	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
54	13/07/2023 08 - 12	31	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
55	13/07/2023 08 - 12	30	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4			

56	13/07/2023 08 - 12	23	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
57	13/07/2023 08 - 12	40	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Perawat	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
58	13/07/2023 08 - 12	36	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Perawat	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
59	13/07/2023 13 - 16	23	P	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	3		Pelayanan sudah bagus	Dipertahankan
60	14/07/2023 08 - 12	24	P	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Tenaga Gizi	4	4	3	4	3	3	4	4	4		Sangat memuaskan pelayanannya	Semangat terus untuk petugasnya
61	14/07/2023 13 - 16	26	P	Belum Kawin	D3	PNS	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
62	18/07/202308 - 12	39	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	3	3	4	4	4		Pelayanannya sangat baik	
63	18/07/2023 08 - 12	41	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Bagus, Ramah, Cepat	Makin memberikan terbaik buat para wirausaha
64	18/07/2023 08 - 12	53	L	Kawin	SMA	Swasta	Perijinan UMKM	3	3	3	4	3	4	3	4	4		Kami berharap perijinan utk UMKM selalu dibantu dan dipermudah	Pelayanan sangat bagus utk dijaga supaya UMKM juga giat utk ngurus perijinan
65	18/07/2023 08 - 12	54	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	2	3	4	3		Pelayanan sudah cukup baik	Tingkatkan kualitas pelayanan, Tingkatkan SDM
66	18/07/2023 08 - 12	40	L	Belum Kawin	SMP	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	4			
67	18/07/2023 08 - 12	56	L	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	3	4	4	3			
68	18/07/2023 13 - 16	58	P	Janda	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
69	18/07/2023 13 - 16	41	P	Kawin	D3	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			

70	18/07/2023 13 - 16	40	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
71	18/07/2023 13 - 16	50	L	Kawin	SMA	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
72	18/07/2023 08 - 12	38	P	Kawin	D3	PNS	Izin Praktik Perawat Gigi	3	3	2	4	3	3	3	4	3		Pelayanan baik, konsultasi/tanya via online respon cepat	
73	18/07/2023 08 - 12	27	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Tingkatkan pelayanannya dan pertahankan	
74	18/07/2023 08 - 12	50	L	Kawin	D4/S1	PNS	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	4	3	4	3		Tetap dipertahankan yg sudah baik	Lanjutkan
75	18/07/2023 08 - 12	38	P	Kawin	D4/S1	Swasta	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Pelayanan baik dan ramah	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan
76	18/07/2023 08 - 12	33	P	Kawin	S2	Swasta	Izin Praktik Dokter Spesialis	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat baik, cepat	Dipertahankan
77	18/07/2023 13 - 16	45	L	Kawin	S2	PNS	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Bagus	Ok
78	18/07/2023 13 - 16	48	P	Kawin	D3	Swasta	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	4	3	4	4			
79	20/07/2023 08 - 12	25	L	Belum Kawin	D3	Swasta	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Sudah Bagus	Tingkatkan
80	20/07/2023 08 - 12	43	L	Kawin	SMA	Swasta	NIB	4	3	3	4	3	3	3	4	3			
81	20/07/202308 - 12	43	P	Janda	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	3	4	4	3	4	3	4	4		sudah sangat memuaskan	diperbanyak leaflet u/ dibagikan kepada masyarakat agar lebih luas tahu ttg OSS
82	20/07/2023 08 - 12	52	P	Kawin	SMP	Ibu rumah tangga	OSS	3	3	3	4	3	4	3	4	3		-	-

83	20/07/2023 08 - 12	47	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	3	3	4	4			
84	20/07/2023 13 - 16	45	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
85	20/07/2023 13 - 16	31	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	4	3	4	4		sdh bagus, makin cepat	
86	20/07/2023 13 - 16	52	L	Kawin	SMA	Pengusaha Tahu	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
87	20/07/2023 13 - 16	51	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	3	3	4	3			
88	20/07/2023 13 - 16	47	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
89	20/07/2023 13 - 16	38	L	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	3	3	3	4	3			
90	20/07/2023 08 - 12	46	P	Kawin	S2	Swasta	Izin Praktik Dokter Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
91	20/07/2023 08 - 12	23	P	Belum Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
92	20/07/2023 13 - 16	46	P	Kawin	S2	P3K (Dokter Spesialis)	Izin Praktik Dokter Spesialis	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Puas	Sudah baik
93	20/07/2023 08 - 12	23	P	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Apoteker	4	4	3	4	4	4	4	4	3		Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik	
94	20/07/2023 13 - 16	33	P	Kawin	D4/S1	Swasta	SIP	4	4	3	4	3	3	3	4	4		Sangat terbantu	Tingkatkan lagi
95	21/07/2023 08 - 12	41	L	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	4			
96	21/07/2023 13 - 16	36	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS (Pembuatan pintu pagar besi)	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Baik	
97	21/07/2023 08 - 12	51	P	Kawin	SMP	Penjahit	OSS (Surat ijin usaha)	3	3	4	4	3	4	4	4	4		Cepat dan mudah	

98	21/07/2023 08 - 12	25	L	Kawin	SMA	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	4	3	4	3		Sangat puas karna orang yg tadinya tidak tau menau tentang izin usaha jadi tau	-
99	21/07/2023 08 - 12	48	L	Kawin	SMP	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
100	21/07/2023 08 - 12	34	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
101	21/07/202308 - 12	51	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
102	21/07/2023 08 - 12	30	L	Kawin	SMA	Swasta	OSS	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
103	21/07/2023 13 - 16	41	L	Kawin	D4/S1	Perangkat Desa	OSS	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
104	21/07/2023 08 - 12	46	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
105	21/07/2023 08 - 12	37	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Pelayanan cepat, mudah, dan sopan petugasnya	Sering2 diadakan pelayanan ke kelurahan
106	21/07/2023 08 - 12	40	P	Belum Kawin	D3	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	4		Pelayanan sangat baik, ramah	
107	21/07/2023 08 - 12	39	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
108	21/07/2023 13 - 16	38	P	Kawin	SMA	Wirausaha	Laundry	3	4	3	4	3	4	4	4	4		Sangat Ramah	Cantum no hp yg bisa buat informasi
109	21/07/2023 13 - 16	36	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
110	21/07/2023 08 - 12	45	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4			
111	21/07/2023 08 - 12	23	L	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
112	21/07/2023 13 - 16	24	P	Belum Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Dokter Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4			

113	21/07/2023 13 - 16	36	L	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	3	4	3	4	3	4	4	4	4			
114	21/07/2023 08 - 12	25	L	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	4	4	4	4	4	3	3	4	4		Pelayanan ramah dan cepat	Semoga dapat dipertahankan untuk kinerja
115	24/07/2023 08 - 12	27	P	Kawin	D3	Swasta	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
116	24/07/2023 13 - 16	32	P	Belum Kawin	D4/S1	Wirausaha	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat baik dan cepat	
117	24/07/2023 08 - 12	38	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat memuaskan	Sejauh ini belum ada
118	24/07/2023 13 - 16	25	P	Kawin	SMA	Swasta	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	4			
119	25/07/2023 08 - 12	21	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Kesan dalam pelayanan ini sangat memuaskan karena semua pegawai melayani sesuai dengan kebutuhan dan pegawai sangat ramah dan cepat dalam memberikan layanan	Sarannya untuk kedepannya pelayanan yang diberikan tetap dipermudah seperti saat ini
120	25/07/202308 - 12	30	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3		sip	no
121	25/07/2023 08 - 12	30	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3		sip	no
122	25/07/2023 08 - 12	37	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	4	4	4	4	3			
123	25/07/2023 08 - 12	50	L	Kawin	SMA	Wiraswasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			

124	25/07/2023 08 - 12	18	L	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
125	25/07/2023 08 - 12	30	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
126	25/07/2023 08 - 12	32	P	Kawin	D3	Swasta	OSS	3	4	3	4	3	3	4	4	3			
127	25/07/2023 13 - 16	35	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	3	4	4	3	3			
128	25/07/2023 13 - 16	73	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	3	4	4	4	3			
129	25/07/2023 13 - 16	59	L	Kawin	SD	Petani	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	4			
130	25/07/2023 13 - 16	34	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
131	25/07/2023 13 - 16	56	P	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	4	4	4	3	3	3	4	3			
132	25/07/2023 08 - 12	28	P	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Dokter Umum	4	4	4	4	4	4	3	4	4		Sangat baik	
133	25/07/2023 13 - 16	38	P	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
134	25/07/2023 13 - 16	36	P	Kawin	D4/S1	Swasta	SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
135	25/07/2023 13 - 16	27	P	Kawin	D4/S1	PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4		Cepat, baik dan mudah	
136	25/07/2023 08 - 12	42	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	4	3	4	3			
137	25/07/2023 08 - 12	39	L	Belum Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
138	25/07/2023 08 - 12	36	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	4	4	4	4	3		Petugas Ramah, saat bertanya dijawab dengan jelas	
139	25/07/2023 08 - 12	48	L	Kawin	SMA	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	3			

140	25/07/2023 08 - 12	30	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	3			
141	25/07/2023 13 - 16	35	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	3	3	3	4	3		Ramah dan Sopan	
142	25/07/2023 13 - 16	36	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	4	4	4	3		Pelayanannya sangat baik dan sopan diterima	
143	26/07/202313 - 16	32	P	Belum Kawin	S2	Dosen	Surat Keterangan Penelitian	4	3	3	3	3	4	4	4	4		Mempermudah prosedur pengurusan izin di kabupaten	-
144	26/07/2023 08 - 12	28	P	Belum Kawin	D3	POLRI	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Baik pelayanannya	Pertahankan
145	26/07/2023 08 - 12	31	P	Belum Kawin	D3	Swasta	Persetujuan KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sudah baik	
146	26/07/2023 08 - 12	32	P	Kawin	D4/S1	Swasta	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sudah sesuai dengan standar pelayanan	
147	26/07/2023 13 - 16	30	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Dokter Gigi	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat mudah, ramah dan pelayanan cepat	Tingkatkan kesejahteraan pegawainya
148	27/07/2023 08 - 12	30	L	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			Trimakasih udah melayani dg baik
149	27/07/2023 08 - 12	33	P	Belum Kawin	SMA	Swasta	OSS	4	4	3	4	4	4	4	4	3			
150	27/07/2023 08 - 12	53	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat Mudah, Cepat dan Manfaat	Sudah sangat baik, Lanjutkan!
151	27/07/2023 08 - 12	22	L	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	OSS	3	4	3	4	3	3	4	3	2			
152	27/07/2023 08 - 12	49	L	Kawin	SMA	Perangkat Desa	OSS	4	4	4	4	4	4	3	4	4		MUDAH, CEPAT, GRATIS	LEBIH SERING KE DESA DESA

153	27/07/2023 08 - 12	45	P	Kawin	D4/S1	Apoteker	OSS	3	3	3	4	4	4	4	4	4		Sangat puas, petugas DPMPTSP ramah dan sangat sopan dan memberikan informasi yang detail	Waktu saya pembuatan SIPA ada salah penulisasn tempat praktek mungkin lebih teliti lagi
154	27/07/2023 08 - 12	39	P	Kawin	SMA	Swasta	NIB	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
155	27/07/2023 08 - 12	38	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	4	4	3	4	3			
156	27/07/2023 08 - 12	52	P	Kawin	SMP	Wirausaha	NIB	3	3	3	4	3	3	4	4	4			
157	27/07/2023 13 - 16	53	L	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
158	27/07/2023 13 - 16	38	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	4	4	4	4	4			
159	27/07/2023 13 - 16	37	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	3	3	3	4	4		Sdh bagus	Lebih ditingkatkan
160	27/07/2023 13 - 16	37	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	3	3	3	4	4		Sdh bagus	Lebih ditingkatkan
161	27/07/2023 13 - 16	28	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
162	27/07/2023 13 - 16	27	P	Kawin	SMP	Swasta	NIB	3	3	3	4	4	3	4	4	3			
163	27/07/202308 - 12	42	L	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat Ramah dan pelayanan yang sangat baik.	Tetap dipertahankan, Salam Sukses
164	28/07/2023 13 - 16	31	P	Kawin	D4/S1	freelance	Surat Keterangan Penelitian	3	4	3	4	3	3	3	4	2		sangat informatif dan melayani dengan baik	cukup baik
165	28/07/2023 13 - 16	23	P	Kawin	SMA	IRT	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	4		-	-
166	28/07/2023 08 - 12	46	P	Kawin	D1	Wirausaha	OSS	3	4	4	4	4	4	4	4	3		Memuaskan	Tingkatkan utk lebih baik lagi

167	28/07/2023 08 - 12	44	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	3	4	4	4	3			
168	28/07/2023 08 - 12	43	P	Belum Kawin	SMP	wiraswasta dagang souvenir	OSS	4	4	4	4	3	3	4	4	4			
169	28/07/2023 08 - 12	53	P	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4			
170	28/07/2023 08 - 12	42	P	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
171	28/07/2023 08 - 12	39	P	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	4	4	4	4	3		Memuaskan	cukup
172	28/07/2023 08 - 12	38	L	Kawin	SMP	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
173	28/07/2023 08 - 12	47	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat Memuaskan	
174	31/07/2023 08 - 12	51	L	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	3	4	4	4	2			
175	01/08/2023 08 - 12	24	P	Belum Kawin	S2	mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	4	4	4	3		pelayanan baik sesuai harapan	pertahankan dengan pelayanan yang lebih baik
176	01/08/2023 08 - 12	41	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	3	3	4	3	4	4	3			
177	01/08/2023 08 - 12	34	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	4	4	3			
178	01/08/2023 08 - 12	47	L	Kawin	SD	PNS	OSS	3	3	3	4	3	3	4	4	4			
179	01/08/2023 08 - 12	30	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
180	01/08/2023 08 - 12	40	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	4	4	4	3	3	3	4	3			
181	01/08/2023 08 - 12	39	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
182	01/08/2023 13 - 16	41	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	4	4	4	4	4		Pelayanan sangat memuaskan	Untuk kedepannya lagi semoga lebih baik lagi

183	01/08/2023 13 - 16	37	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	3	4	4	4			
184	01/08/2023 13 - 16	43	P	Kawin	D4/S1	PPPK (P3K)	OSS	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
185	01/08/202313 - 16	36	L	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
186	02/08/2023 13 - 16	55	P	Kawin	S3	Dosen	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Sudah bagus, baik, cepat. Terimakasih	Tingkatkan lagi pelayanan, agar lebih baik lagi
187	02/08/2023 13 - 16	55	P	Kawin	S3	Dosen	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Sangat bagus, baik, dan cepat	Sudah baik, namun masih bisa ditingkatkan pelayanannya
188	02/08/2023 13 - 16	22	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	3	3	4	3	4	3		Pelayanan baik	Selalu mempertahankan pelayanan publik
189	02/08/2023 08 - 12	59	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		baik, lancar	
190	03/08/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Kesan kami dalam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sragen sangat baik karena petugas memberikan pelayanan yang cepat dan diberikan pengarahan dengan jelas.	Sarannya dalam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk tetap dipertahankan seperti ini yaitu petugas yang cepat dan jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
191	03/08/2023 08 - 12	51	L	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Memuaskan	Dipertahankan
192	03/08/2023 08 - 12	44	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat mudah dan mendapat manfaat dari	-

																		pelayanan	
193	07/08/2023 08 - 12	31	L	Kawin	SMA	Wartawan	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		-	-
194	07/08/2023 08 - 12	25	P	Belum Kawin	SMA	Penghusada	Izin Praktik Pengobat Tradisional	3	2	3	4	3	3	3	4	3		-	-
195	07/08/2023 08 - 12	23	L	Belum Kawin	SMP	Penghusada	Izin Praktik Pengobat Tradisional	3	2	3	4	3	3	3	4	3		-	-
196	07/08/2023 13 - 16	21	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	4	3	4	3		Semoga selalu merespon dengan baik	
197	07/08/202313 - 16	22	L	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	2	4	3	3	4	3	3		Pertama kali ke DPMPTSP Sragen petugasnya ramah dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami	Semoga diberikan sosialisasi yang cukup untuk masyarakat sragen yang akan mengurus segala jenis perizinan bisa langsung datang ke kantor DPMPTSP Sragen agar tidak bolak balik dan merasa di puter²
198	08/08/2023 08 - 12	37	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		-	Proses perizinan lebih dipermudah / dipercepat
199	08/08/2023 08 - 12	24	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
200	08/08/2023 08 - 12	48	P	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
201	08/08/2023 08 - 12	40	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			

202	08/08/2023 08 - 12	52	L	Kawin	D4/S1	PNS	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
203	08/08/2023 08 - 12	34	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
204	08/08/2023 13 - 16	40	P	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
205	08/08/2023 13 - 16	37	P	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Baik	
206	08/08/2023 13 - 16	31	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
207	08/08/2023 13 - 16	56	P	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
208	08/08/2023 13 - 16	30	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	4	3	4	3		Bagus	
209	09/08/2023 08 - 12	40	L	Kawin	D4/S1	Swasta	Surat Keterangan Penelitian	3	3	2	4	3	2	3	3	2		Maaf tulisan Kuisioner itu yg benar Kuesioner	
210	09/08/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	D4/S1	Belum bekerja	Surat Keterangan Penelitian	3	4	4	4	4	4	4	4	4		Senang dengan pelayanan yang diberikan, respon cepat, informatif dan sangat membantu. Web nya makin bagussss	Belum ada saran
211	09/08/2023 08 - 12	22	L	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	4	3	4	3	4	3	4	3		Sipipo mempermudah pembuatan SKP, inovasi ini sangat membantu	Dapat mengubah foto profil pada akun sipipo
212	10/08/202308 - 12	37	L	Kawin	S2	Swasta	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	3	3	3		-	-
213	10/08/2023 08 - 12	34	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	3	4	4	4			

214	10/08/2023 08 - 12	40	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	3	3	4	3			
215	10/08/2023 08 - 12	50	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Sudah bagus lanjutkan	
216	10/08/2023 08 - 12	48	L	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
217	10/08/2023 08 - 12	38	P	Belum Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	4	4	3		Sangat bagus dan bermanfaat	Kurang pagi atau dimulai lebih pagi
218	10/08/2023 13 - 16	30	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
219	10/08/2023 13 - 16	58	L	Kawin	D4/S1	PNS	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	4			
220	10/08/2023 13 - 16	29	L	Kawin	SMA	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	4			
221	10/08/2023 13 - 16	29	L	Kawin	SMA	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	4			
222	10/08/2023 13 - 16	33	P	Kawin	D1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
223	10/08/2023 13 - 16	58	L	Belum Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	3	4	4	3			
224	15/08/2023 08 - 12	58	L	Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	4	3	4	3	3	3	4	4		Menyenangkan	Pertahankan pelayanan yang baik
225	15/08/2023 08 - 12	21	P	Belum Kawin	SMA	mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	4	3	3	3	3	3	4	3		Sangat mudah ketika membutuhkan izin hanya dengan mengisi dilink tanpa perlu datang langsung	semoga semakin berkembang
226	15/08/2023 08 - 12	30	P	Kawin	S2	Dosen	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Alhamdulillah pelayanan sangat ramah dan mudah	Sukses selalu

227	15/08/2023 08 - 12	40	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	2		Baik dan dapat kami terima dengan baik	Tingkatkan lagi kwalitas pelayanan.
228	15/08/2023 08 - 12	30	P	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			Aplikasinya semakin dipermudah
229	15/08/2023 08 - 12	61	L	Kawin	S2	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	4	4	4	4	4			Sudah bagus untuk dipertahankan & ditingkatkan
230	15/08/2023 08 - 12	31	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	2	3	3	4	4	3		Baik	
231	15/08/2023 13 - 16	49	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	4		Sangat mantapp.	-
232	15/08/202313 - 16	42	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	3	3	3	4	4	2		cukup baik	
233	15/08/2023 13 - 16	26	P	Belum Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
234	15/08/2023 13 - 16	45	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
235	15/08/2023 13 - 16	29	P	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	3	4	3	4	4	4	3	4	3			
236	15/08/2023 13 - 16	36	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	2	3	3	3	3	3	3			

237	16/08/2023 08 - 12	53	P	Kawin	S2	PNS	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	3	4	3		Pelayanan melalui online sangat mudah dan cepat, serta bisa dilakukan jarak jauh. Hal ini membuat pemohon layanan menjadi lebih mudah mengakses dari manapun dan memperoleh pelayanan yang prima	Inovasi ini dapat terus dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pelayanan
238	16/08/2023 08 - 12	37	L	Belum Kawin	S2	Swasta	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	3	4	4		Pertahankan	-
239	16/08/2023 08 - 12	53	P	Kawin	S2	PNS	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	3	4	4		Mudah, Cepat, dan bisa diakses kapanpun dimanapun	Pelayanan sudah sangat baik mohon bisa dipertahankan dan dikembangan sehingga bisa lebih baik lagi
240	16/08/2023 08 - 12	35	L	Kawin	D4/S1	Guru	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
241	17/08/2023 13 - 16	21	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	3	3	3	2	4	3		sangat terbantu dalam hal pengurusan izin penelitian	semakin berkembang lagi untuk kedepannya
242	21/08/2023 08 - 12	21	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	4	3	4	3	3	4	4	4		Pelayanan sangat memuaskan	Ditingkatkan lagi kinerjanya supaya menjadi yg terbaik
243	21/08/2023 08 - 12	21	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	3	4	3	4	4	4	4		Memuaskan	Ditingkatkan kinerjanya
244	21/08/2023 13 - 16	24	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan	3	3	3	4	3	3	3	4	3			

							Penelitian											
245	21/08/202313 - 16	20	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Petugas melayani kami dengan sangat ramah dan menjelaskan dengan rinci serta membantu kami dalam pelayanan membuat surat permohonan izin PKL	Semoga kedepannya semakin sukses dan maju
246	22/08/2023 08 - 12	24	P	Belum Kawin	SMA	Pelajar/mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
247	22/08/2023 08 - 12	34	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	4	4	4	3		Pelayanan bagus, petugas sangat ramah dan bersedia membantu atas apa yang tidak kami pahami	Mungkin bisa ditingkatkan lagi dalam hal menyambut masyarakat (ada petugas yang menyapa mungkin :))
248	22/08/2023 08 - 12	52	L	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	4			Ditingkatkan lebih baik pelayanannya.
249	22/08/2023 13 - 16	33	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Praktis dan cepat	
250	22/08/2023 08 - 12	45	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	3		puas dgn pelayanan perijinan dan untuk ditingkatkan	

251	23/08/2023 13 - 16	28	L	Belum Kawin	SMA	Swasta	penelitian sosial	4	3	3	4	3	3	4	4	4		mantaapp. sudah sangat maju dan cepat semoga bisa diperbaiki masalah parkiran	
252	24/08/2023 08 - 12	36	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		pelayanan sangat baik, mudah dan cepat..	
253	24/08/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Kesan saya pelayanan di DPMPTSP sangat baik dan ramah dan cepat tepat dan juga membantu dan memberikan informasi yang sesuai dalam pelayanan	Sukses selalu dan selalu berbuat baik untuk DPMPTSP dalam melayani masyarakat
254	24/08/2023 13 - 16	35	L	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	3	3	3	3	4	4	4	3		Pelayanan bagus sangat membantu permasalahan pengusaha	
255	25/08/202308 - 12	37	P	Kawin	S2	Swasta	Izin Praktik Perawat	3	3	3	3	3	3	3	4	3		sangat membantu dengan perizinan online ini	terimakasih
256	25/08/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Terimakasih kepada petugas DPMPTSP yang telah memberikan pelayanan optimal, dan memudahkan urusan.	Semoga DPMPTSP lebih maju lagi

257	28/08/2023 08 - 12	39	P	Kawin	D4/S1	PNS	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	4	3	4	4	4	4	4	4		Pelayananan sangat baik.	Mungkin perlu sosialisasi ulang ke sekolah-sekolah terkait tentang perizinan PKL di kabupaten Sragen.
258	28/08/2023 13 - 16	22	L	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Tempat nyaman	Semoga semakin baik
259	28/08/2023 13 - 16	23	L	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sudah baik dan mempermudah masyarakat dalam mencari surat/dokumen yang diperlukan.	Saran yang bisa diberikan yaitu memperbanyak media informasi baik di media sosial seperti youtube agar masyarakat bisa dengan mudah mengetahui informasi terbaru.
260	29/08/2023 08 - 12	22	L	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Ruangan nyaman	Semoga semakin baik pelayanan birokrasi di Sragen
261	29/08/2023 13 - 16	23	L	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	3	3	4	3	3	3	4	3		Pelayanan yang diberikan telah sudah baik, masyarakat dengan mudah mendapatkan dokumen yang diperlukan.	Saran yang bisa diberikan mungkin dengan memperbanyak informasi di media sosial agar masyarakat dapat dengan mudah mendapat informasi terbaru.
262	29/08/2023 08 - 12	62	P	Janda	SMP	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	4	3	3	4	4		Sangat baik dan memuaskan.	Lebih baik dan maju dibanding kab lain.

263	29/08/2023 08 - 12	23	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	3	4	3	4	4		Pelayanan sangat baik.	
264	29/08/2023 13 - 16	31	P	Kawin	D3	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	3	4	4	4	3		Dilayani dengan baik dan diproses dengan cepat	Pertahankan pelayanan
265	29/08/202313 - 16	48	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	4		Alkhamdullilah pelayanan sangat bagus	Untuk pelayanan yg sudah bagus perlu ditingkatkan lagi.
266	30/08/2023 13 - 16	21	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Izin Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Lebih efisien waktu karena mengurus surat bisa dilakukan secara daring	Tampilan awal bisa dibuat lebih menarik lagi
267	30/08/2023 13 - 16	39	P	Kawin	D4/S1	PNS	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	4	3	4	4	4	4	4	3		Pelayanan sangat baik dan ramah.	Mungkin sosialisasi kembali ke sekolah-sekolah terkait perizinan PKL.
268	30/08/2023 13 - 16	39	P	Kawin	D4/S1	PNS	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	3	4	3	4	4	4	3		Pelayanan sangat baik dan ramah.	Mungkin perlu sosialisasi ulang ke sekolah-sekolah terkait perizinan PKL.
269	30/08/2023 13 - 16	39	P	Kawin	D4/S1	PNS	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	4	3	4	3	4	4	4	3		Pelayanan sangat baik dan ramah.	Mungkin perlu sosialisasi ulang ke sekolah-sekolah terkait perizinan PKL.
270	30/08/2023 13 - 16	39	P	Kawin	D4/S1	PNS	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	4	3	4	3	4	4	4	3		Pelayanaan sangat baik dan ramah.	Mungkin perlu sosialisai ulang ke sekolah-sekolah terkait dengan perizinan PKL.

271	31/08/2023 08 - 12	30	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	4	3	4	3		Semua berjalan sesuai rencana dan dikerjakan dengan baik	Pertahankan hal hal baik ini
272	31/08/2023 08 - 12	33	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	3	4	4	4	3			unt. perijinan lebih informatif dan edukatif bagi masyarakat biar info lebih jelas
273	31/08/2023 08 - 12	51	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	3	3	3	3	4	3	4	4		Pelayanan bagus	Sudah bagus
274	03/09/2023 13 - 16	22	P	Belum Kawin	SMA	MAHASISWA	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	3	4	3	3	3	4	4		Pelayanan yang cepat dan baik	Semoga semakin sukses
275	04/09/202308 - 12	20	P	Belum Kawin	D3	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	3	4	4	4	4	4	4		Untuk pelayanannya sangat memuaskan karena pegawai nya ramah dan dengan berbaik hati dalam menjelaskan bagaimana cara mengajukan surat izin magang atau pkl	Sangat ramah dan semoga pelayanannya semakin baik kedepannya
276	04/09/2023 13 - 16	20	L	Belum Kawin	D3	Pelajar	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	3	4	3	3	4	4	3			
277	05/09/2023 08 - 12	52	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	4	4	4	4	4	4	4	4		Baik	
278	05/09/2023 08 - 12	45	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	4	3	4	4	4		Nyaman	Lebih meningkatkan pelayanan
279	05/09/2023 08 - 12	37	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Ramh, Baik, Mudah	Cukup Baik
280	05/09/2023 13 - 16	32	P	Janda	D3	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	3	4	4	4		Semakin Ramah dan Memudahkan	Lebih cepat respon saat ada keluhan

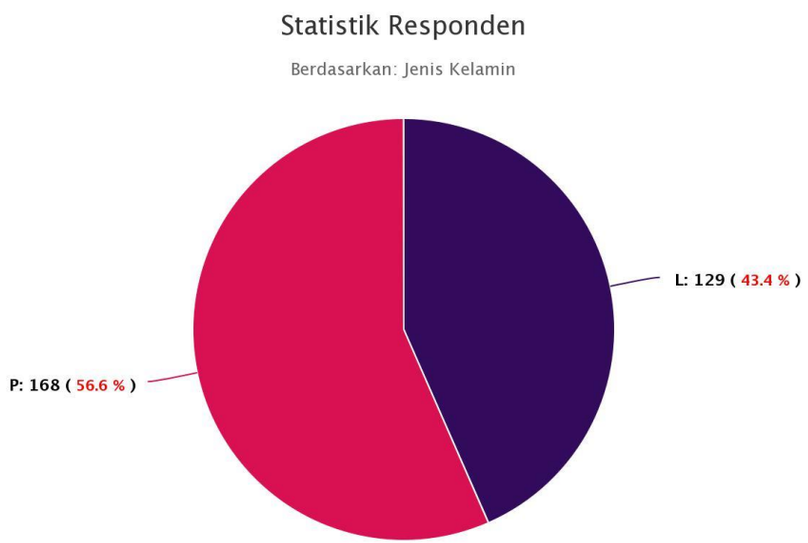
281	06/09/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	D3	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	3	3	4	3	3	4	4	4			
282	09/09/2023 13 - 16	44	P	Kawin	S2	Dosen	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	3	3	4	4	3	3	4	4	3		Petugas dalam Pelayanan sangat baik jelas dan sangat membantu	Sebaiknya Wilayah Kecamatan atau tempat KKN di beri Penjelasan dari DPMPTSP supaya jika ada surat masuk berkenan untuk memberikan surat balasan. Karena ada 1 Wilayah yg ada surat masuk namun tidak berkenan membalas.
283	13/09/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Baik	Terimakasih
284	13/09/2023 13 - 16	23	P	Kawin	S2	Swasta	Izin Praktik Perawat	3	4	3	3	3	3	3	4	3		pelayanan baik	ditingkatkan lagi pelayanannya
285	13/09/2023 13 - 16	32	P	Kawin	D3	Swasta	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Masih membingungkan yang belum mengerti bangaimana caranya.	Semoga menjadi lebih baik
286	13/09/2023 13 - 16	22	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa/Pelajar	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	3		.	.

287	19/09/202308 - 12	28	L	Belum Kawin	D3	Peneliti	Surat Keterangan Penelitian	3	2	2	4	4	3	3	3	3		Tidak ada	Perbaiki interface website. Ketika mau ngetik izin dpmptsp sragen di gugel tidak segera diarahkan kesini. Saya tau web ini dari teman
288	19/09/2023 13 - 16	34	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	4	4	4	4	4		Sangat baik, semoga lebih tambah baik	
289	20/09/2023 13 - 16	28	L	Belum Kawin	D3	Peneliti	Surat Keterangan Penelitian	3	3	2	4	3	3	3	4	4		Kali kedua ngurus izin SKP di dpmptsp kabupaten sragen dulu offline sekarang online tapi terkendala sistem	Tambah tim verifikator supaya izin bisa dikoreksi hari itu juga
290	21/09/2023 13 - 16	22	P	Belum Kawin	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	3	4	3	4	3	4	3		sangat membantu dan pelayanan sangat baik	
291	21/09/2023 13 - 16	36	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	2	4	3	3	4	4	3			untuk layanan online dibuat lebih mudah
292	21/09/2023 08 - 12	51	P	Kawin	D3	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	4	3	4	4	3		Tempat antrian dan ruang cukup nyaman, petugas cukup ramah	1. Parkir perlu perlindungan dari cahaya langsung 2. Ruang atau tempat duduk perlu perbaikan
293	21/09/2023 08 - 12	34	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	SPA BABY & ANAK / OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
294	24/09/2023 13 - 16	23	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	3	4	4	4	3	4	4	4	3		Pelayanannya sangat ramah, teliti	Tidak ada saran

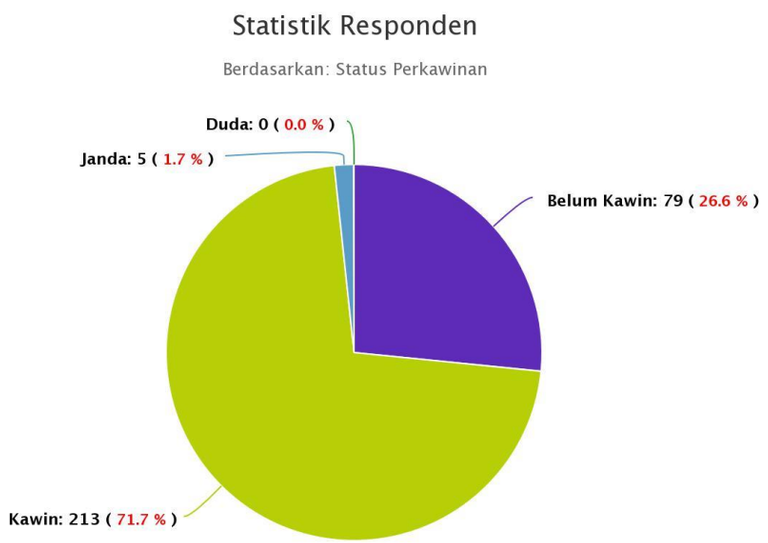
295	25/09/2023 08 - 12	21	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Pelayanan sangat baik dan membantu	Pelayanan sangat baik dan membantu
296	27/09/202308 - 12	40	P	Kawin	S2	Swasta	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4		trimakasih sudah mempermudah masyarakat sragen untuk ijin penelitian semoga dengan perijinan on line mempermudah dan menambah meningkatkan motivasi riset di Kab Sragen berbagai bidangtrimakasih pelayanannya luar biasa respon sangat cepat ramah dan sllu	tetap pertahankan dalam mempermudah dan melayani masyarakat perijinan riset.trmksh
297	27/09/2023 08 - 12	40	P	Kawin	S2	Swasta	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4		trimakasih sudah membantu pelayanan luar biasa ramah respon sangat cepat terutama kontak yang saya WA terimakasih banyak	pertahankan kemudahan dalam perijinan supaya banyak riset di Kab Sragen
Jumlah per Unsur								**1011**	**1028**	**991**	**1169**	**998**	**1038**	**1045**	**1172**	**1025**			
NRR per Unsur								**3,4**	**3,46**	**3,34**	**3,94**	**3,36**	**3,49**	**3,52**	**3,95**	**3,45**			
NRR Tertimbang per Unsur								**0,37**	**0,38**	**0,37**	**0,43**	**0,37**	**0,38**	**0,39**	**0,43**	**0,38**	**3,5**		
IKM																	**87,5**		
Predikat																	**B**		
Keterangan																	**Baik**		

GRAFIK DATA SEKUNDER

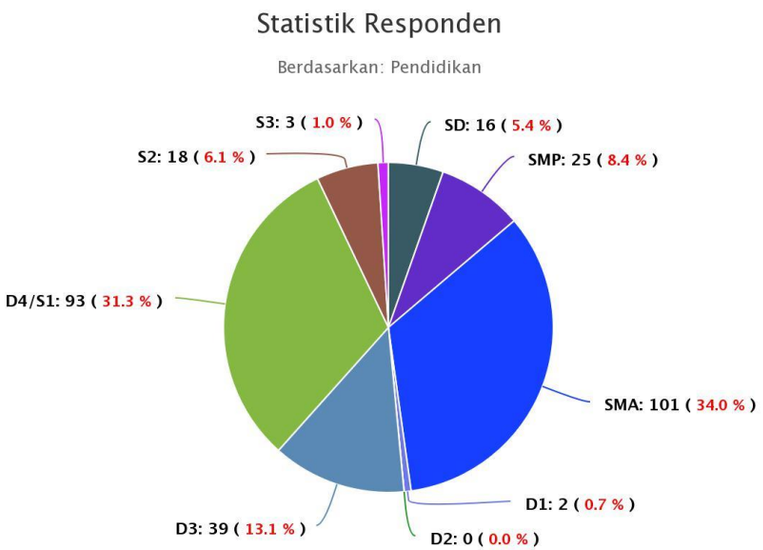
1. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



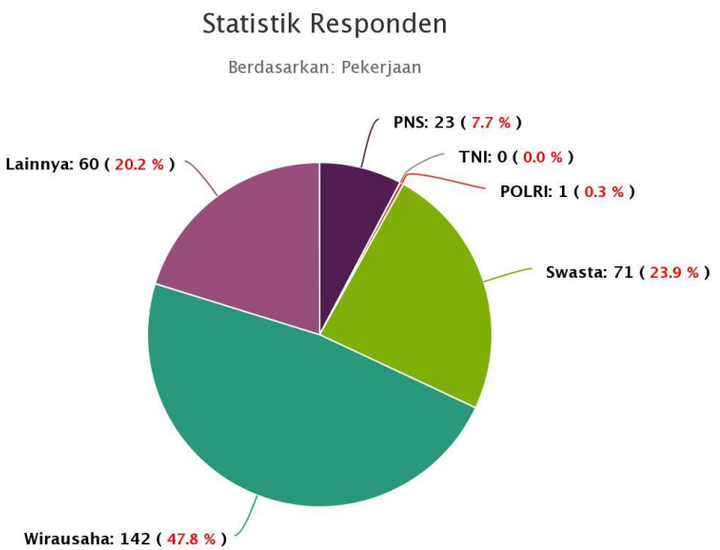
2. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN STATUS PERKAWINAN



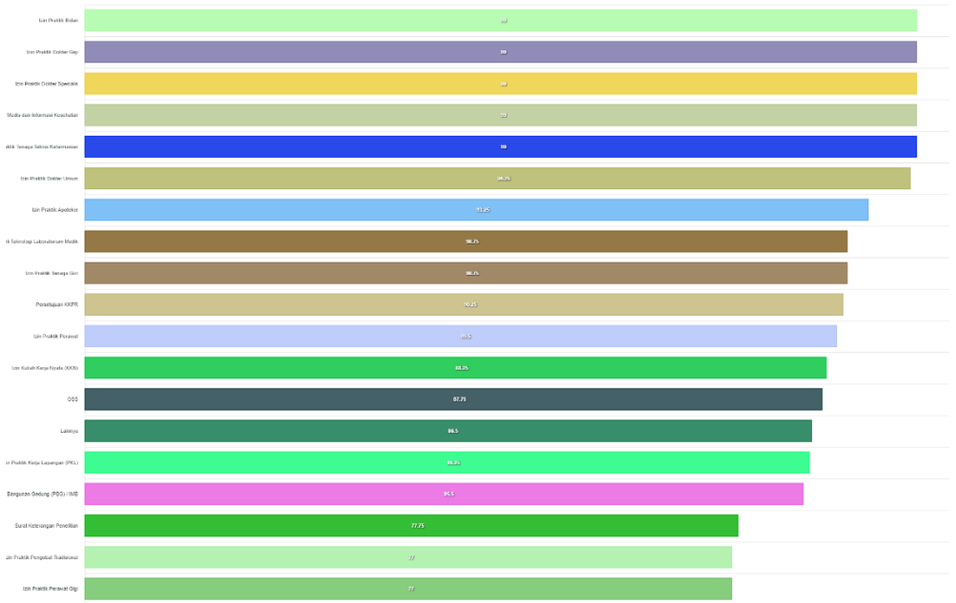
3. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



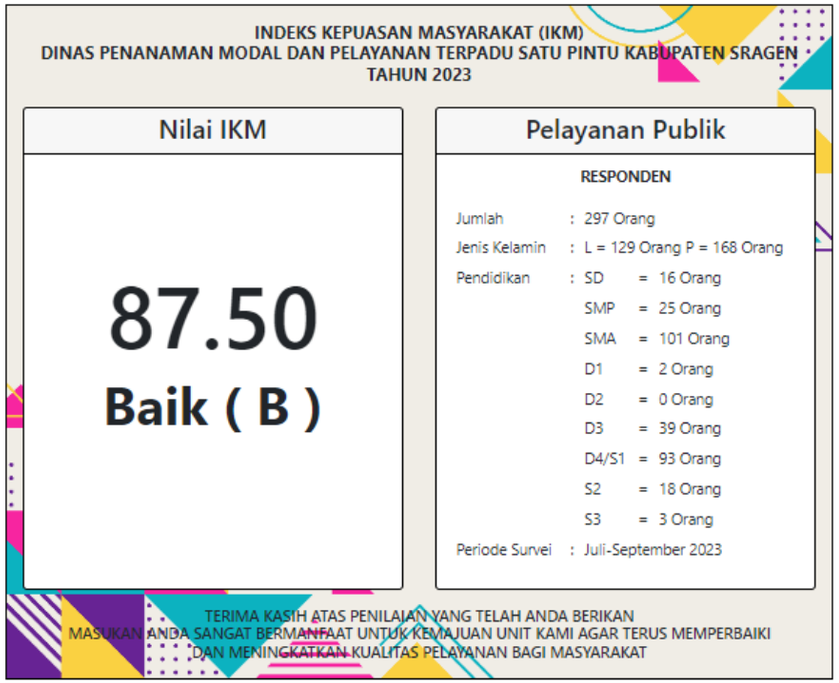
4. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



5.GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS LAYANAN



6. BENTUK MUTU PELAYANAN



Lampiran 8

REKAP KESAN DAN SARAN DARI RESPONDEN (JULI SAMPAI SEPTEMBER)

No	Jenis Layanan	Responden	Kesan	Saran
1	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Pegawai dapat bekerja sama dengan baik serta membantu membimbing saya dalam proses pelayanan.	Semoga kedepannya ditingkatkan jasa dan kualitas pelayanannya, serta mampu memanfaatkan fasilitas yang sudah ada.
2	Surat Keterangan Penelitian	46 (P)	SIPIPO memberi kemudahan layanan, terutama untuk mahasiswa yang sedang melakukan penelitian tidak terkendala birokrasi yang kaku.	Izinkan interaksi via WA petugas yang berwenang untuk menindaklanjuti ajuan/permohonan
3	Surat Keterangan Penelitian	40 (P)	trimakasih sudah mempermudah masyarakat sragen untuk ijin penelitian semoga dengan perijinan on line mempermudah dan menambah meningkatkan motivasi riset di Kab Sragen berbagai bidang trimakasih pelayanannya luar biasa respon sangat cepat ramah dan sllu	tetap pertahankan dalam mempermudah dan melayani masyarakat perijinan riset.trmksh
4	Surat Keterangan Penelitian	40 (P)	trimakasih sudah membantu pelayanan luar biasa ramah respon sangat cepat terutama kontak yang saya WA terimakasih banyak	pertahankan kemudahan dalam perijinan supaya banyak riset di Kab Sragen
5	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	mudah dan puas dengan pelayanannya	
6	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Pelayanan sangat baik dan membantu	Pelayanan sangat baik dan membantu
7	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	23 (P)	Pelayanannya sangat ramah, teliti	Tidak ada saran
8	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	sangat membantu dan pelayanan sangat baik	
9	OSS	36 (L)		untuk layanan online dibuat lebih mudah
10	OSS	51 (P)	Tempat antrian dan ruang cukup nyaman, petugas cukup ramah	1. Parkir perlu perlindungan dari cahaya langsung 2. Ruang atau tempat duduk perlu perbaikan

11	Surat Keterangan Penelitian	28 (L)	Kali kedua ngurus izin SKP di dpmptsp kabupaten sragen dulu offline sekarang online tapi terkendala sistem	Tambah tim verifikator supaya izin bisa dikoreksi hari itu juga
12	Surat Keterangan Penelitian	28 (L)	Tidak ada	Perbaiki interface website. Ketika mau ngetik izin dpmptsp sragen di gugel tidak segera diarahkan kesini. Saya tau web ini dari teman
13	OSS	34 (L)	Sangat baik, semoga lebih tambah baik	
14	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Baik	Terimakasih
15	Izin Praktik Perawat	23 (P)	pelayanan baik	ditingkatkan lagi pelayanannya
16	Surat Keterangan Penelitian	32 (P)	Masih membingungkan yang belum mengerti bangaimana caranya.	Semoga menjadi lebih baik
17	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	.	.
18	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	44 (P)	Petugas dalam Pelayanan sangat baik jelas dan sangat membantu	Sebaiknya Wilayah Kecamatan atau tempat KKN di beri Penjelasan dari DPMPTSP supaya jika ada surat masuk berkenan untuk memberikan surat balasan. Karena ada 1 Wilayah yg ada surat masuk namun tidak berkenan membalas.
19	OSS	52 (L)	Baik	
20	OSS	45 (P)	Nyaman	Lebih meningkatkan pelayanan
21	OSS	37 (P)	Ramh, Baik, Mudah	Cukup Baik
22	OSS	32 (P)	Semakin Ramah dan Memudahkan	Lebih cepat respon saat ada keluhan
23	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Untuk pelayanannya sangat memuaskan karena pegawai nya ramah dan dengan berbaik hati dalam menjelaskan bagaimana cara mengajukan surat izin magang atau pkl	Sangat ramah dan semoga pelayanannya semakin baik kedepannya
24	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	22 (P)	Pelayanan yang cepat dan baik	Semoga semakin sukses
25	OSS	30 (P)	Semua berjalan sesuai rencana dan dikerjakan dengan baik	Pertahankan hal hal baik ini

26	OSS	33 (L)		unt. perijinan lebih informatif dan edukatif bagi masyarakat biar info lebih jelas
27	OSS	51 (P)	Pelayanan bagus	Sudah bagus
28	Izin Penelitian	21 (P)	Lebih efisien waktu karena mengurus surat bisa dilakukan secara daring	Tampilan awal bisa dibuat lebih menarik lagi
29	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	39 (P)	Pelayanan sangat baik dan ramah.	Mungkin sosialisasi kembali ke sekolah-sekolah terkait perizinan PKL.
30	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	39 (P)	Pelayanan sangat baik dan ramah.	Mungkin perlu sosialisasi ulang ke sekolah-sekolah terkait perizinan PKL.
31	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	39 (P)	Pelayanan sangat baik dan ramah.	Mungkin perlu sosialisasi ulang ke sekolah-sekolah terkait perizinan PKL.
32	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	39 (P)	Pelayanaan sangat baik dan ramah.	Mungkin perlu sosialisai ulang ke sekolah-sekolah terkait dengan perizinan PKL.
33	Surat Keterangan Penelitian	22 (L)	Ruangan nyaman	Semoga semakin baik pelayanan birokrasi di Sragen
34	Surat Keterangan Penelitian	23 (L)	Pelayanan yang diberikan telah sudah baik, masyarakat dengan mudah mendapatkan dokumen yang diperlukan.	Saran yang bisa diberikan mungkin dengan memperbanyak informasi di media sosial agar masyarakat dapat dengan mudah mendapat informasi terbaru.
35	OSS	62 (P)	Sangat baik dan memuaskan.	Lebih baik dan maju dibanding kab lain.
36	OSS	23 (P)	Pelayanan sangat baik.	
37	OSS	31 (P)	Dilayani dengan baik dan diproses dengan cepat	Pertahankan pelayanan
38	OSS	48 (L)	Alkhamdullilah pelayanan sangat bagus	Untuk pelayanan yg sudah bagus perlu ditingkatkan lagi.
39	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	39 (P)	Pelayananan sangat baik.	Mungkin perlu sosialisasi ulang ke sekolah-sekolah terkait tentang perizinan PKL di kabupaten Sragen.
40	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	22 (L)	Tempat nyaman	Semoga semakin baik

41	Surat Keterangan Penelitian	23 (L)	Pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sudah baik dan mempermudah masyarakat dalam mencari surat/dokumen yang diperlukan.	Saran yang bisa diberikan yaitu memperbanyak media informasi baik di media sosial seperti youtube agar masyarakat bisa dengan mudah mengetahui informasi terbaru.
42	Izin Praktik Perawat	37 (P)	sangat membantu dengan perizinan online ini	terimakasih
43	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Terimakasih kepada petugas DPMPTSP yang telah memberikan pelayanan optimal, dan memudahkan urusan.	Semoga DPMPTSP lebih maju lagi
44	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	36 (P)	pelayanan sangat baik, mudah dan cepat..	
45	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	22 (P)	Kesan saya pelayanan di DPMPTSP sangat baik dan ramah dan cepat tepat dan juga membantu dan memberikan informasi yang sesuai dalam pelayanan	Sukses selalu dan selalu berbuat baik untuk DPMPTSP dalam melayani masyarakat
46	OSS	35 (L)	Pelayanan bagus sangat membantu permasalahan pengusaha	
47	penelitian sosial	28 (L)	mantaapp. sudah sangat maju dan cepat semoga bisa diperbaiki masalah parkiran	
48	OSS	34 (P)	Pelayanan bagus, petugas sangat ramah dan bersedia membantu atas apa yang tidak kami pahami	Mungkin bisa ditingkatkan lagi dalam hal menyambut masyarakat (ada petugas yang menyapa mungkin :))
49	OSS	52 (L)		Ditingkatkan lebih baik pelayanannya.
50	OSS	33 (P)	Praktis dan cepat	
51	OSS	45 (L)	puas dgn pelayanan perijinan dan untuk ditingkatkan	
52	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (P)	Pelayanan sangat memuaskan	Ditingkatkan lagi kinerjanya supaya menjadi yg terbaik
53	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (P)	Memuaskan	Ditingkatkan kinerjanya
54	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Petugas melayani kami dengan sangat ramah dan menjelaskan dengan rinci serta membantu kami dalam pelayanan membuat surat permohonan izin PKL	Semoga kedepannya semakin sukses dan maju

55	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	sangat terbantu dalam hal pengurusan izin penelitian	semakin berkembang lagi untuk kedepannya
56	Surat Keterangan Penelitian	53 (P)	Pelayanan melalui online sangat mudah dan cepat, serta bisa dilakukan jarak jauh. Hal ini membuat pemohon layanan menjadi lebih mudah mengakses dari manapun dan memperoleh pelayanan yang prima	Inovasi ini dapat terus dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pelayanan
57	Surat Keterangan Penelitian	37 (L)	Pertahankan	-
58	Surat Keterangan Penelitian	53 (P)	Mudah, Cepat, dan bisa diakses kapanpun dimanapun	Pelayanan sudah sangat baik mohon bisa dipertahankan dan dikembangan sehingga bisa lebih baik lagi
59	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	58 (L)	Menyenangkan	Pertahankan pelayanan yang baik
60	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Sangat mudah ketika membutuhkan izin hanya dengan mengisi dilink tanpa perlu datang langsung	semoga semakin berkembang
61	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	30 (P)	Alhamdulillah pelayanan sangat ramah dan mudah	Sukses selalu
62	OSS	40 (L)	Baik dan dapat kami terima dengan baik	Tingkatkan lagi kwalitas pelayanan.
63	OSS	30 (P)		Aplikasinya semakin dipermudah
64	OSS	61 (L)		Sudah bagus untuk dipertahankan & ditingkatkan
65	OSS	31 (L)	Baik	
66	OSS	49 (L)	Sangat mantapp.	-
67	OSS	42 (P)	cukup baik	
68	Surat Keterangan Penelitian	37 (L)	-	-
69	OSS	50 (L)	Sudah bagus lanjutkan	
70	OSS	38 (P)	Sangat bagus dan bermanfaat	Kurang pagi atau dimulai lebih pagi
71	Surat Keterangan Penelitian	40 (L)	Maaf tulisan Kuisioner itu yg benar Kuesioner	
72	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Senang dengan pelayanan yang diberikan, respon cepat, informatif dan sangat membantu. Web nya makin bagussss	Belum ada saran

73	Surat Keterangan Penelitian	22 (L)	Sipipo mempermudah pembuatan SKP, inovasi ini sangat membantu	Dapat mengubah foto profil pada akun sipipo
74	OSS	37 (P)	-	Proses perizinan lebih dipermudah / dipercepat
75	OSS	37 (P)	Baik	
76	OSS	30 (L)	Bagus	
77	OSS	31 (L)	-	-
78	Izin Praktik Pengobat Tradisional	25 (P)	-	-
79	Izin Praktik Pengobat Tradisional	23 (L)	-	-
80	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (P)	Semoga selalu merespon dengan baik	
81	Surat Keterangan Penelitian	22 (L)	Pertama kali ke DPMPTSP Sragen petugasnya ramah dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami	Semoga diberikan sosialisasi yang cukup untuk masyarakat sragen yang akan mengurus segala jenis perizinan bisa langsung datang ke kantor DPMPTSP Sragen agar tidak bolak balik dan merasa di puter^{2}
82	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Kesan kami dalam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sragen sangat baik karena petugas memberikan pelayanan yang cepat dan diberikan pengarahan dengan jelas.	Sarannya dalam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk tetap dipertahankan seperti ini yaitu petugas yang cepat dan jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
83	OSS	51 (L)	Memuaskan	Dipertahankan
84	OSS	44 (L)	Sangat mudah dan mendapat manfaat dari pelayanan	-
85	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	55 (P)	Sudah bagus, baik, cepat. Terimakasih	Tingkatkan lagi pelayanan, agar lebih baik lagi
86	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	55 (P)	Sangat bagus, baik, dan cepat	Sudah baik, namun masih bisa ditingkatkan pelayanannya
87	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Pelayanan baik	Selalu mempertahankan pelayanan publik
88	OSS	59 (L)	baik, lancar	
89	Surat Keterangan Penelitian	24 (P)	pelayanan baik sesuai harapan	pertahankan dengan pelayanan yang lebih baik

90	OSS	41 (L)	Pelayanan sangat memuaskan	Untuk kedepannya lagi semoga lebih baik lagi
91	Surat Keterangan Penelitian	31 (P)	sangat informatif dan melayani dengan baik	cukup baik
92	Surat Keterangan Penelitian	23 (P)	-	-
93	OSS	46 (P)	Memuaskan	Tingkatkan utk lebih baik lagi
94	OSS	39 (P)	Memuaskan	cukup
95	OSS	47 (L)	Sangat Memuaskan	
96	OSS	30 (L)		Trimakasih udah melayani dg baik
97	OSS	53 (L)	Sangat Mudah, Cepat dan Manfaat	Sudah sangat baik, Lanjutkan!
98	OSS	49 (L)	MUDAH, CEPAT, GRATIS	LEBIH SERING KE DESA DESA
99	OSS	45 (P)	Sangat puas, petugas DPMPTSP ramah dan sangat sopan dan memberikan informasi yang detail	Waktu saya pembuatan SIPA ada salah penulisasn tempat praktek mungkin lebih teliti lagi
100	OSS	37 (L)	Sdh bagus	Lebih ditingkatkan
101	OSS	37 (L)	Sdh bagus	Lebih ditingkatkan
102	OSS	42 (L)	Sangat Ramah dan pelayanan yang sangat baik.	Tetap dipertahankan, Salam Sukses
103	Surat Keterangan Penelitian	32 (P)	Mempermudah prosedur pengurusan izin di kabupaten	-
104	SIP	28 (P)	Baik pelayanannya	Pertahankan
105	Persetujuan KKPR	31 (P)	Sudah baik	
106	SIP	32 (P)	Sudah sesuai dengan standar pelayanan	
107	Izin Praktik Dokter Gigi	30 (P)	Sangat mudah, ramah dan pelayanan cepat	Tingkatkan kesejahteraan pegawainya
108	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (P)	Kesan dalam pelayanan ini sangat memuaskan karena semua pegawai melayani sesuai dengan kebutuhan dan pegawai sangat ramah dan cepat dalam memberikan layanan	Sarannya untuk kedepannya pelayanan yang diberikan tetap dipermudah seperti saat ini
109	Surat Keterangan Penelitian	30 (P)	sip	no
110	Surat Keterangan Penelitian	30 (P)	sip	no
111	Izin Praktik Dokter Umum	28 (P)	Sangat baik	

112		27 (P)	Cepat, baik dan mudah	
113	OSS	36 (P)	Petugas Ramah, saat bertanya dijawab dengan jelas	
114	OSS	35 (P)	Ramah dan Sopan	
115	OSS	36 (L)	Pelayanannya sangat baik dan sopan diterima	
116	Izin Praktik Apoteker	32 (P)	Sangat baik dan cepat	
117	OSS	38 (L)	Sangat memuaskan	Sejauh ini belum ada
118	OSS (Pembuatan pintu pagar besi)	36 (L)	Baik	
119	OSS (Surat ijin usaha)	51 (P)	Cepat dan mudah	
120	OSS	25 (L)	Sangat puas karna orang yg tadinya tidak tau menau tentang izin usaha jadi tau	-
121	OSS	37 (P)	Pelayanan cepat, mudah, dan sopan petugasnya	Sering2 diadakan pelayanan ke kelurahan
122	OSS	40 (P)	Pelayanan sangat baik, ramah	
123	Laundry	38 (P)	Sangat Ramah	Cantum no hp yg bisa buat informasi
124	OSS	25 (L)	Pelayanan ramah dan cepat	Semoga dapat dipertahankan untuk kinerja
125	Persetujuan KKPR	25 (L)	Sudah Bagus	Tingkatkan
126	OSS	43 (P)	sudah sangat memuaskan	diperbanyak leaflet u/ dibagikan kepada masyarakat agar lebih luas tahu ttg OSS
127	OSS	52 (P)	-	-
128	OSS	31 (P)	sdh bagus, makin cepat	
129	Izin Praktik Dokter Spesialis	46 (P)	Puas	Sudah baik
130	Izin Praktik Apoteker	23 (P)	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik	
131	SIP	33 (P)	Sangat terbantu	Tingkatkan lagi
132	OSS	39 (P)	Pelayanannya sangat baik	
133	OSS	41 (L)	Bagus, Ramah, Cepat	Makin memberikan terbaik buat para wirausaha
134	Perijinan UMKM	53 (L)	Kami berharap perijinan utk UMKM selalu dibantu dan dipermudah	Pelayanan sangat bagus utk dijaga supaya UMKM juga giat utk ngurus perijinan

135	OSS	54 (L)	Pelayanan sudah cukup baik	Tingkatkan kualitas pelayanan, Tingkatkan SDM
136	Izin Praktik Perawat Gigi	38 (P)	Pelayanan baik, konsultasi/tanya via online respon cepat	
137	Izin Praktik Bidan	27 (P)	Tingkatkan pelayanannya dan pertahankan	
138	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	50 (L)	Tetap dipertahankan yg sudah baik	Lanjutkan
139	SIP	38 (P)	Pelayanan baik dan ramah	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan
140	Izin Praktik Dokter Spesialis	33 (P)	Sangat baik, cepat	Dipertahankan
141	SIP	45 (L)	Bagus	Ok
142	Izin Praktik Tenaga Gizi	24 (P)	Sangat memuaskan pelayanannya	Semangat terus untuk petugasnya
143	Surat Keterangan Penelitian	29 (P)	semakin mudah dalam mengajukan ijin penelitian	ditingkatkan kapasitas datanya
144	OSS	46 (P)		Ditingkatkan dalam pelayanan yang tulus & ikhlas
145	OSS	25 (P)	Pelayanan penanganan pengaduan sesuai harapan	
146	OSS	33 (P)	Proses cepat dan mudah	-
147	OSS	25 (P)	sudah cukup baik, cukup dipertahankan pelayanannya	tidak ada
148	SIP	23 (P)	Pelayanan sudah bagus	Dipertahankan
149	SIP	33 (L)	Ramah, sopan, bersahabat	Jam pelayanan ditambah
150	OSS	51 (L)	Pelayanan sangat baik, ramah dan cepat	Pertahankan dan tingkatkan
151	OSS	32 (P)	Pelayanan sangat sopan dan ramah	Selalu jaga keramahan & kesopanan selama bertugas
152	OSS	40 (L)	Baik sekolah	Sosialisasi masih kurang
153	OSS	48 (P)	Pelayanan Bagus dan Memuaskan	Semoga tetap dipertahankan dalam pelayanan yang baik, mudah dan cepat
154	OSS	51 (P)	Sudah bagus pelayanannya. Semoga tambah maju.	
155	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21 (P)	pelayanan ramah, respon cepat, pengarahan cukup baik	-
156	Izin Praktik Apoteker	30 (P)	Cepat, mudah, nyaman	Diperbanyak kursi tunggu

157	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	38 (L)	pelayanan yang sangat baik dan penjelasan yang baik sesuai apa yang kita ajukan	proses pengurusan yang lebih cepat
158	OSS	49 (P)	sangat memuaskan, petugasnya ramah	
159	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	-	-
160	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Terimakasih untuk pelayanan yang sangat ramah dan baik	Semoga lebih menjaga tata tertib

Lampiran 9

DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT *ON LOCATION*






8

