PEMERINTAH
KABUPATEN SRAGEN

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV
OKTOBER-DESEMBER 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 4 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 4 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 4 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 Oktober sampai dengan Desember 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 4 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, Desember 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN



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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 3
DAFTAR ISI 4
BAB I PENDAHULUAN 5
A. LATAR BELAKANG 5
B. DASAR HUKUM 7
C. MAKSUD DAN TUJUAN 7
D. MANFAAT 7
E. METODE 8
F. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 8
G. JADWAL PELAKSANAAN 10
BAB II ANALISIS 13
A. DATA KUESIONER 13
B. TEKNIK PENGOLAHAN DATA 15
C. PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 16
D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 18
BAB III PENUTUP 35
A. KESIMPULAN 35
B. SARAN 36
C. RENCANA TINDAK LANJUT 36
LAMPIRAN-LAMPIRAN 39

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

Survei kepuasan masyarakat Triwulan 4 (Oktober s/d Desember) Tahun 2023 yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Sragen ini telah mendapat **Rekomendasi Kegiatan Statistik** dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Sragen melalui surat Nomor B-249/33140/VS.020/09/2023 tertanggal 27 September 2023 perihal Rekomendasi Kegiatan Statistik, dengan **Identitas Rekomendasi V-23.3314.001**.

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 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pintu Kabupaten Sragen selama bulan **Oktober** sampai dengan **Desember** 2023, yaitu sebanyak kurang lebih 900 pemohon.
2. Survei ini dilakukan dengan berpedoman pada tabel sampel Krejcie and Morgan dengan sampel 269 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 Oktober sampai dengan Desember 2023. Responden dipilih secara *simple random sampling* (teknik acak sederhana). Sampel dari anggota populasi diambil secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

F. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2023 dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/222/01.3/2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/38/01.3/2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2023.

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

NO	N A M A NIP PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	DWI AGUS PRASETYO, S.STP, M.Si NIP. 19791225 199810 1 001 Pembina Tingkat I (IV/b)	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ketua
2.	ILHAM KURNIAWAN, S.T, M.M. 19791118 200312 1 007 Pembina (IV/a)	Analis Hukum Ahli Madya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris
3.	SUHARI, S.H. 19770203 199703 1 003 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Hukum Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
4.	ARIYANTO, S.E. 19770614 199903 1 005 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Hukum Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
5.	YUSTINA NUGRAHAENI, S.S. NIP. 19830302 200604 2 010 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Hukum Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
6.	ARIF BAHTIAR RIFAI, S.E. NIP. 19730502 199603 1 002 Penata Tingkat I (III/d)	Perencana Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
7.	YULIANANTO DONI P, S. Kom. NIP. 19840707 200903 1 003 Penata (III/c)	Pranata Komputer Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
8.	ENING BUDIASTUTI, S.H. NIP. 19780702 199803 2 001 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Dokumen Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
9.	ANA MARIA YULIA PRANANDARI, S.T. NIP. 19780724 200804 2 002 Penata Tingkat 1 (III/d)	Analis Dokumen Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
10.	RISNA NURDIANA, S.E. NIP. 19811002 200912 2 001 Penata Tingkat 1 (III/d)	Pelaksana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota

11.	NUR HARYADI, S.Kom NIP. 19900424 202012 1 013 Penata Muda (III/a)	Analis Data dan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
12.	Drs.WIJIYANTO NIP. 19670313 199603 1 001 Penata Tingkat I (III/d)	Analis Kebijakan Ahli Muda Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	Anggota
13.	E. TRI HENY SUSILOWATI, S.sos	Tenaga Administrasi PTSP	Anggota
14.	MELYNIA PRADANA PUTRI, S.M.	Tenaga Administrasi Pelayanan Informasi, Survei Kepuasan Masyarakat Dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	Anggota
15.	SA'DIYAH ASRINIYANTI ARNAN PUTRI, S.M.	Tenaga Administrasi PTSP	Anggota

G. JADWAL PELAKSANAAN

1. Penetapan Pelaksana

   Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2023 dilakukan secara swakelola, dan dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/222/01.3/2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/38/01.3/2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2023.

2. Penyiapan Bahan

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

   Kuesioner terbagi menjadi 3 (tiga) bagian:

   a. Bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei;

b. Bagian kedua berisikan identitas responden (jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan), dan jenis layanan yang diterima. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei;

c. Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan ganda, sedangkan jawaban tidak terstruktur berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, di mana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Kriteria Responden untuk survei kepuasan masyarakat berasal dari pemohon/masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan 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 Oktober sampai dengan Desember 2023;
   b. Pengumpulan data dari responden saat Pelayanan Bergerak di Kantor Desa/Kelurahan dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan November 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 Oktober sampai dengan Desember 2023; dan
   d. Pengumpulan data dari responden di lokasi usaha dilaksanakan di bulan Oktober sampai dengan November 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

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 **269 (dua ratus enam puluh sembilan)** orang. Dari 269 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut:

No	Indikator	Nilai Per unsur	Jumlah Nilai Per unsur : Jml kuesioner yang terisi	NRR Per unsur x 0,11
1	Persyaratan	917	3,41	0,38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	933	3,47	0,38
3	Waktu Penyelesaian	903	3,36	0,37
4	Biaya / Tarif	1052	3,91	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	915	3,40	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	926	3,44	0,38
7	Perilaku Pelaksana	942	3,50	0,39
8	Penanganan Pengaduan	1037	3,86	0,42
9	Sarana dan Prasarana	938	3,49	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 4 Tahun 2023 (Oktober sampai dengan Desember) 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)	Biaya/Tarif	1052
2 (Dua)	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1037
3 (Tiga)	Perilaku Pelaksana	942
4 (Empat)	Sarana dan Prasarana	938
5 (Lima)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	933
6 (Enam)	Kompetensi Pelaksana	926
7 (Tujuh)	Persyaratan	917
8 (Delapan)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	915
9 (Sembilan)	Waktu Penyelesaian	903

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 4 Tahun 2023 (Oktober sampai dengan

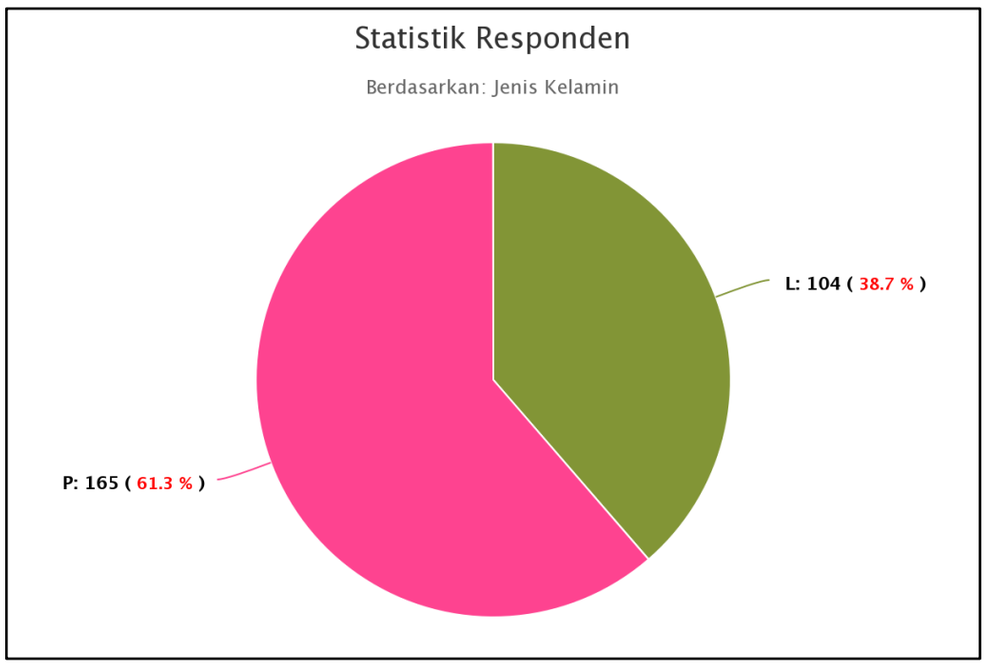
Desember) melibatkan 900 populasi dengan sampel sebanyak 269. Jumlah populasi dan sampel tahun ini berasal dari penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen selama bulan Oktober sampai dengan Desember 2022 (tahun lalu), baik 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 269 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 4 Tahun 2023 (Oktober sampai dengan Desember) ini terdiri dari responden laki-laki sebanyak 104 orang (38,7 %) dan responden perempuan 165 orang (61,3 %). Dapat dilihat pada tabel dan chart berikut ini:

JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
Laki-laki	104	38,7 %
Perempuan	165	61,3 %



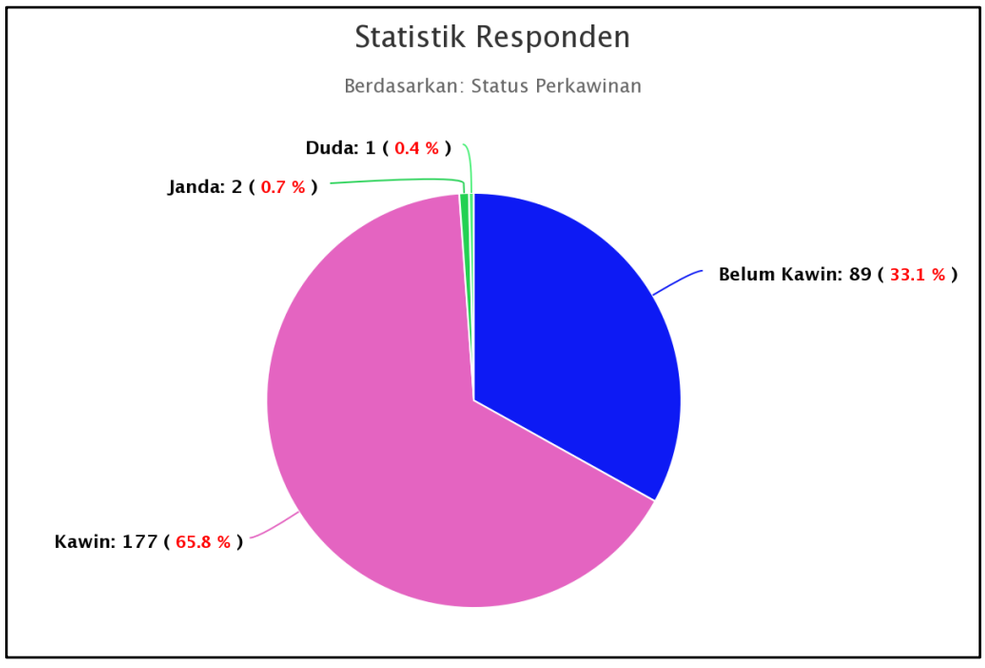
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada grafik berikut :



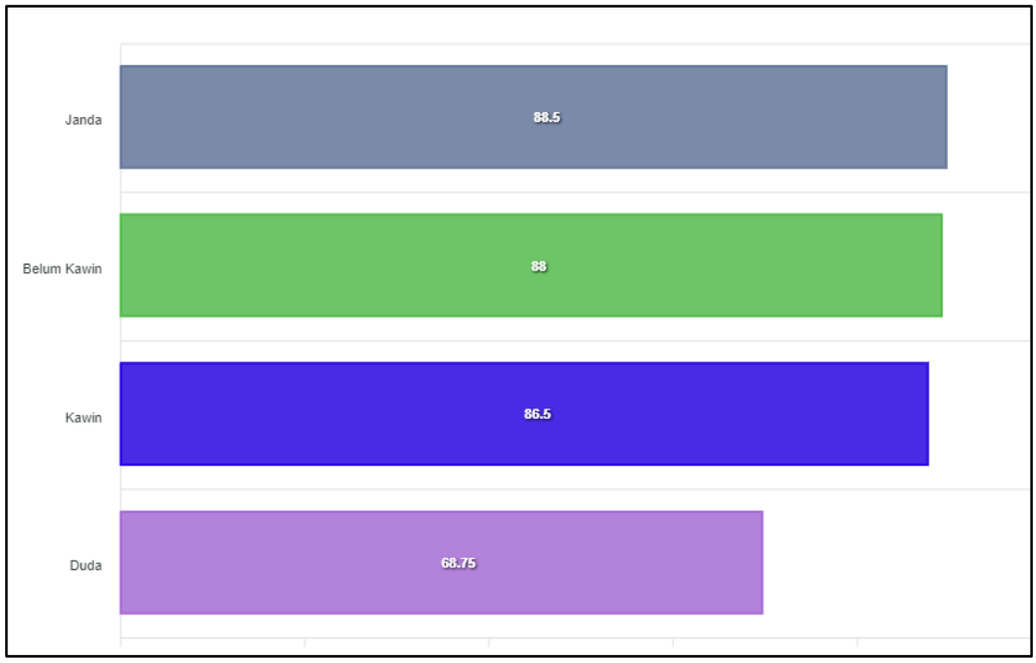
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Dari 269 responden, terbagi dalam 4 (empat) status perkawinan sebagai berikut:

STATUS PERKAWINAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
Belum Kawin	89	33,1 %
Kawin	177	65,8 %
Janda	2	0,7 %
Duda	1	0,4 %



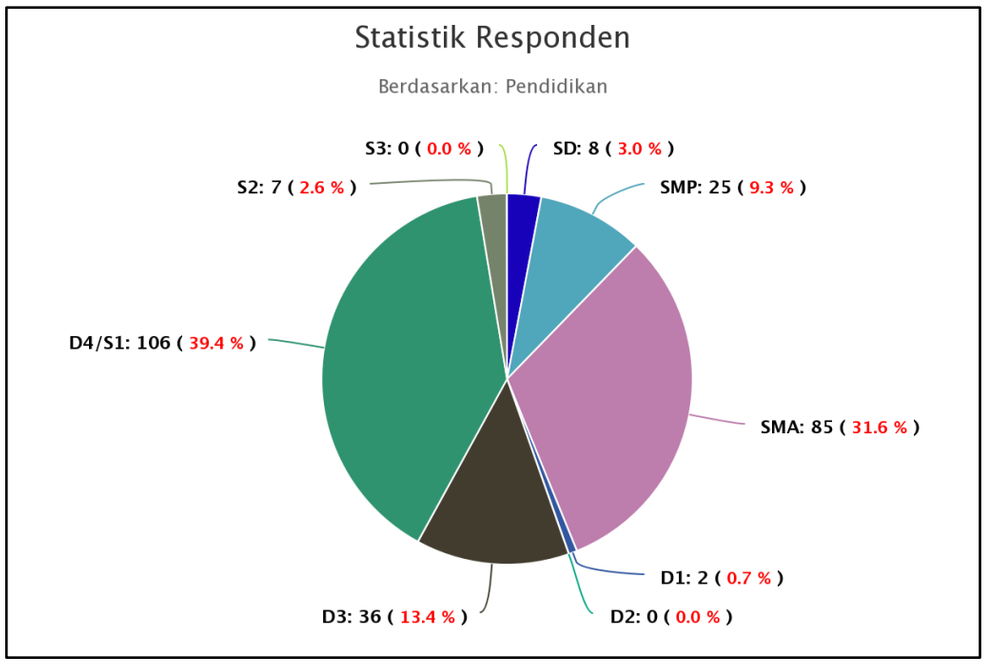
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Status Perkawinan dapat dilihat pada grafik berikut :



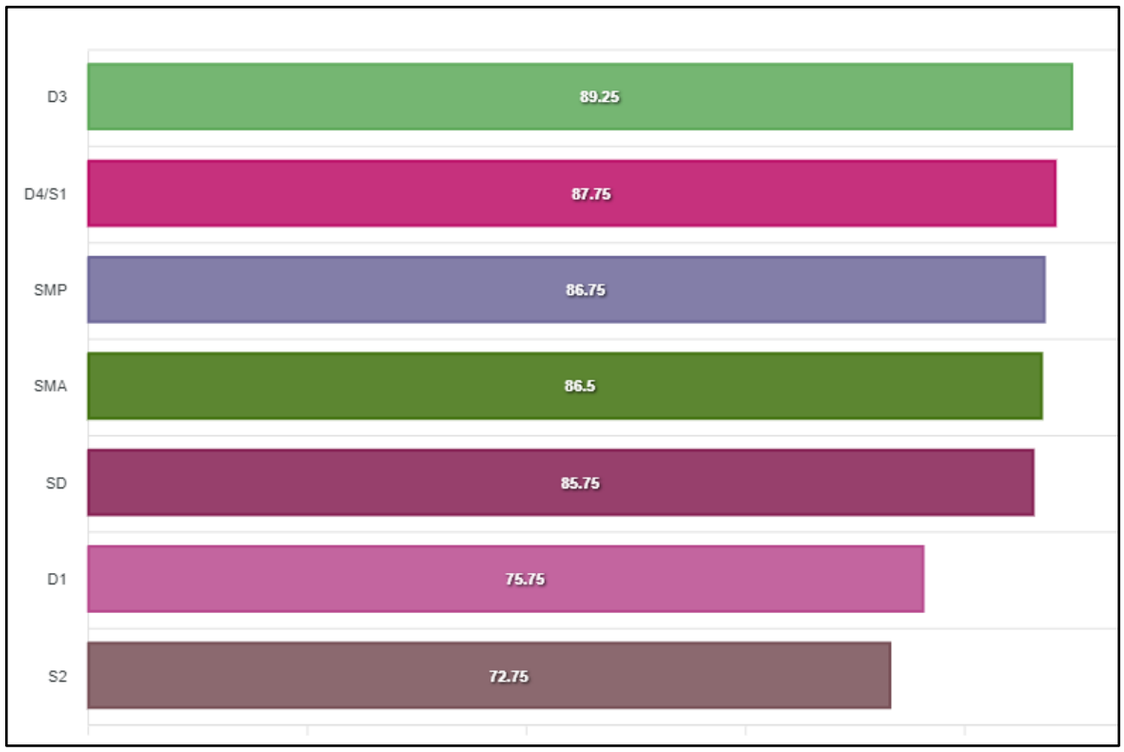
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden pada survei kepuasan masyarakat Triwulan 4 Tahun 2023 (Oktober sampai Desember) memiliki latar belakang pendidikan yang sangat beragam, mulai dari tingkat SD sampai S2. Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan D4/S1, yaitu sebanyak 106 responden atau 39,4% dari seluruh responden. Informasi lebih detil dapat dilihat pada tabel dan chart di bawah ini:

PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
SD	8	3 %
SMP	25	9,3 %
SMA	85	31,6 %
D1	2	0,7 %
D2	0	0 %
D3	36	13,4 %
D4/S1	106	39,4 %
S2	7	2,6 %
S3	0	0 %



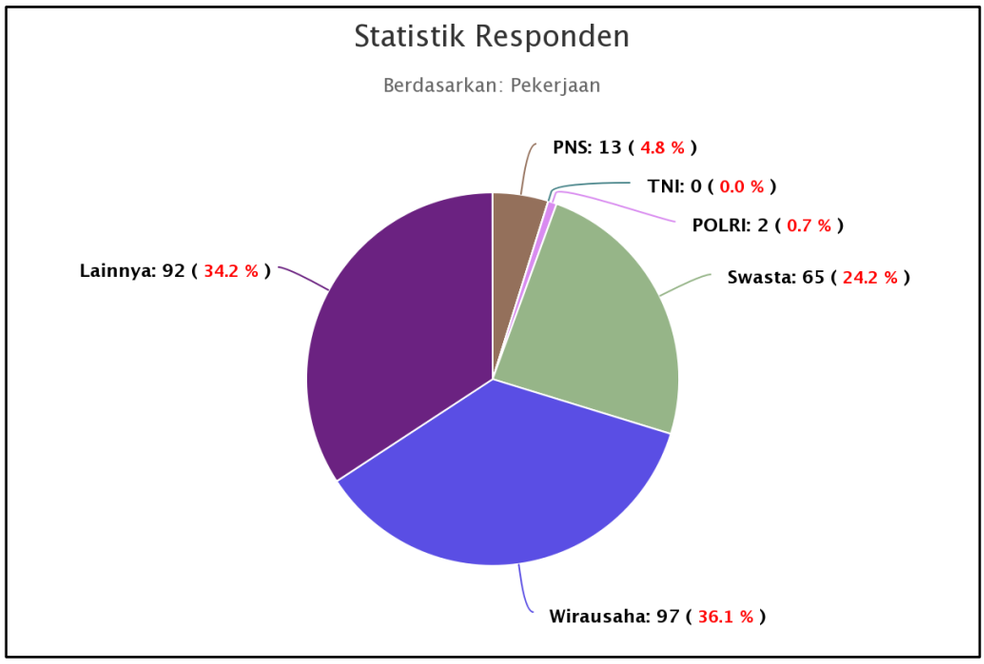
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada grafik berikut:



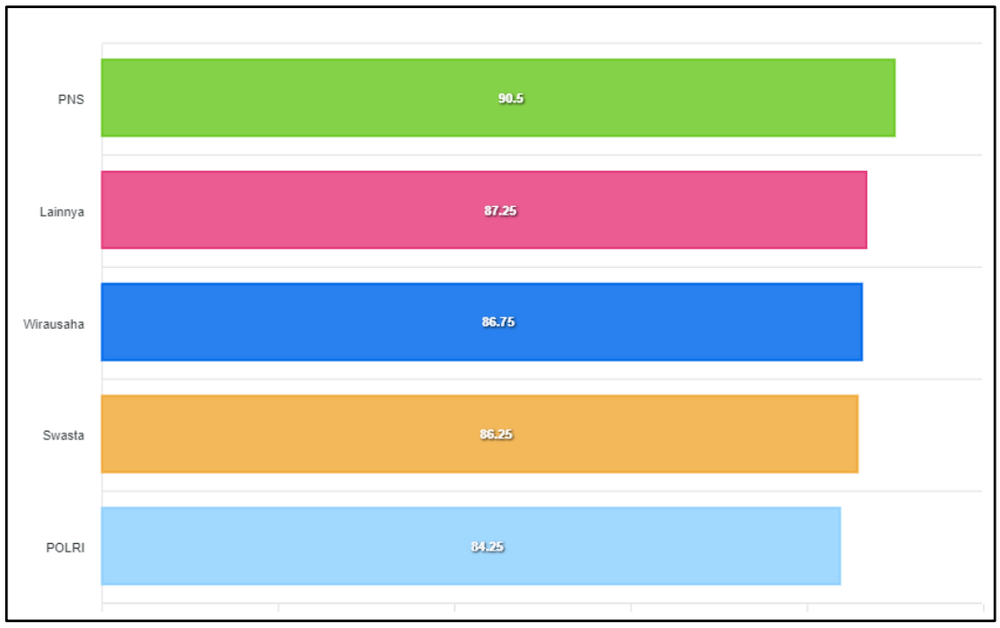
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan yang dimiliki oleh para responden, dapat dilihat bahwa responden pada survei kepuasan masyarakat Triwulan 4 Tahun 2023 (Oktober sampai Desember) memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam. Sebagian besar adalah wirausaha, sebanyak 97 responden atau 36,1 % dari total responden.

PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	13	4,8 %
TNI	0	0 %
POLRI	2	0,7 %
SWASTA	65	24,2 %
WIRAUSAHA	97	36,1 %
LAINNYA	92	34,2 %



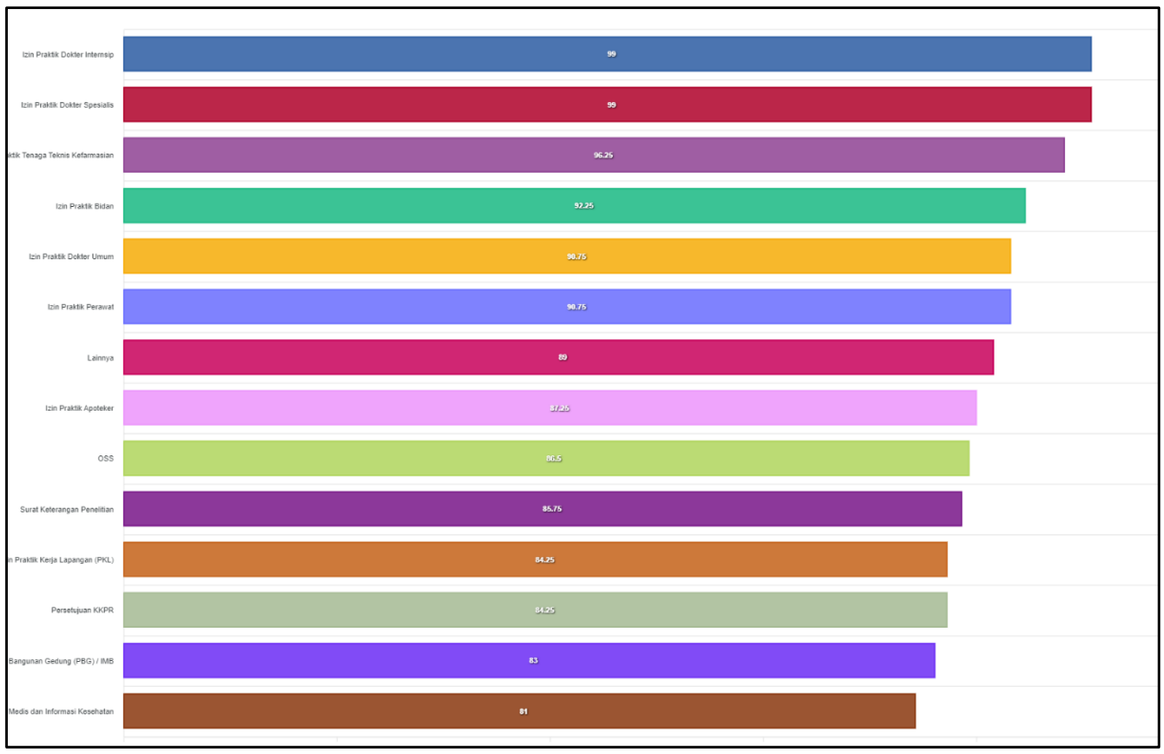
Sedangkan untuk nilai IKM, berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada grafik berikut:



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 4 Tahun 2023 (Oktober sampai Desember) adalah:

1. Izin Praktik Dokter Internsip
2. Izin Praktik Dokter Spesialis
3. Izin Praktik Dokter Tenaga Teknis Kefarmasian
4. Izin Praktik Bidan
5. Izin Praktik Dokter Umum



Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada Triwulan 4 Tahun 2023 (Oktober sampai Desember) adalah **87,50 (Kategori Baik).**

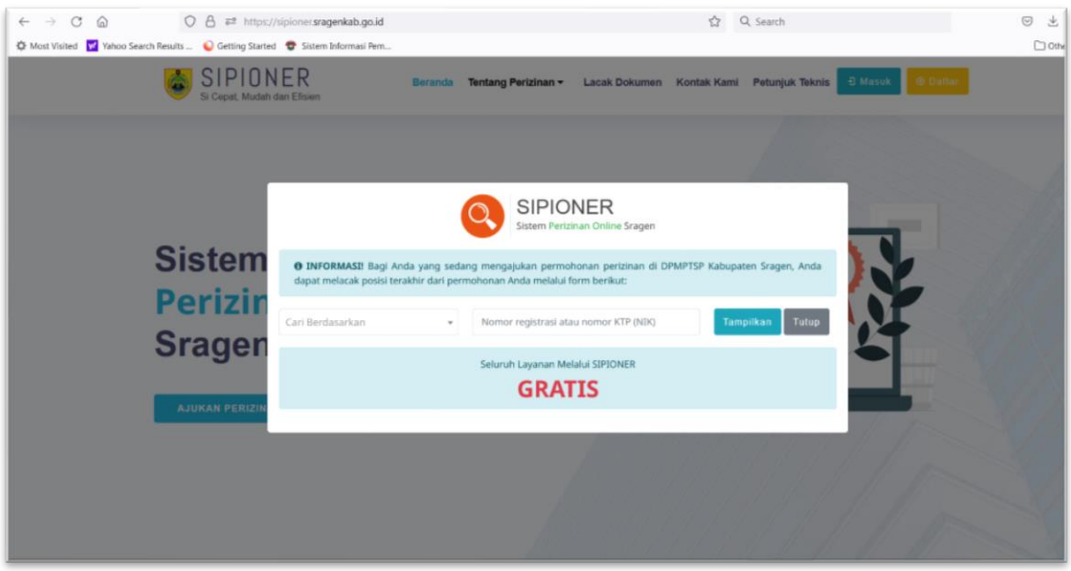
Perbandingan antara hasil pada Triwulan 3 Tahun 2023 (Juli sampai September) dengan Triwulan 4 Tahun 2023 (Oktober sampai Desember) dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

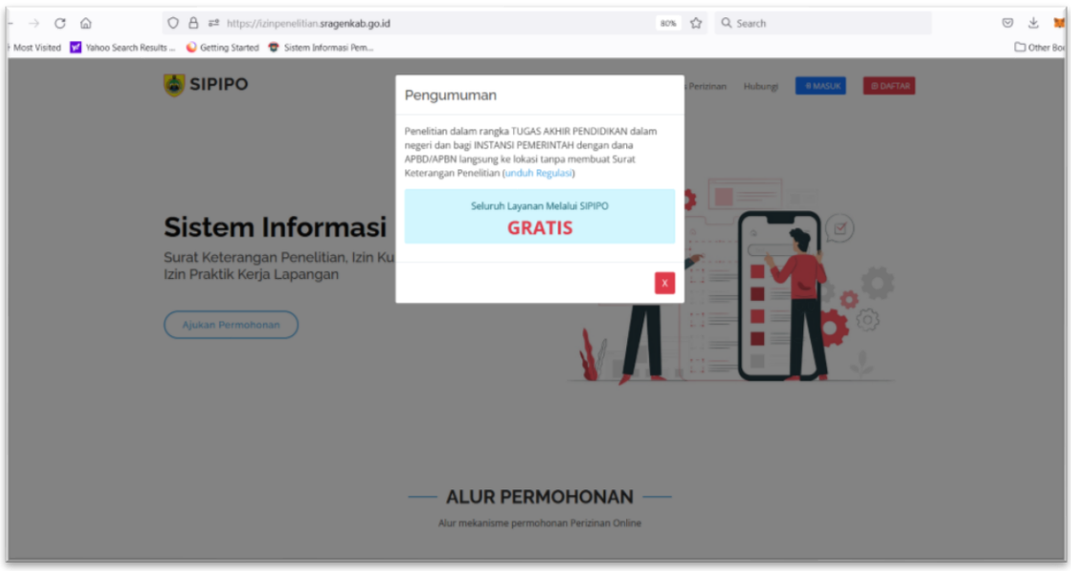
No	Indikator	Triwulan 3 Tahun 2023	Triwulan 4 Tahun 2023	Keterangan
1	Persyaratan	Rangking 7	Rangking 7	Tetap
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Rangking 5	Rangking 5	Tetap
3	Waktu Penyelesaian	Rangking 9	Rangking 9	Tetap
4	Biaya / Tarif	Rangking 2	Rangking 1	Naik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan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

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Triwulan 3 Tahun 2023 (Juli sampai dengan September) lalu, dua indikator unsur pelayanan pada Triwulan 4 Tahun 2023 (Oktober sampai dengan Desember) mengalami kenaikan rangking (Biaya/Tarif serta Sarana dan Prasarana) dan terdapat dua indikator unsur pelayanan yang mengalami penurunan rangking (Kompetensi Pelaksana serta Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Sedangkan 5 (lima) unsur penilaian yang lain tidak mengalami pergeseran rangking atau tetap (Persyaratan; Sistem Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; serta Perilaku Pelaksana).

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

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





Unsur yang menduduki rangking **tertinggi kedua** 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 MPP/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 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.

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.

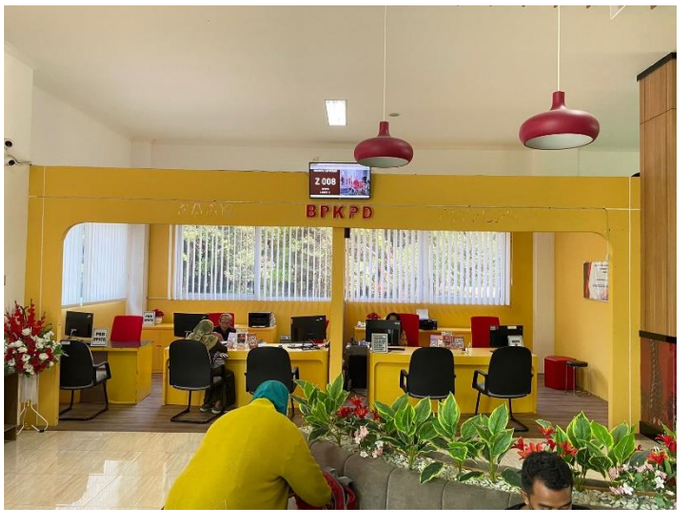
Upaya-upaya tersebut antara lain:

- 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 :






DISARPUS
READING CORNER
PERPUSTAKAAN NASIONAL
POJOK BACA DIGITAL


DINKES


DISDIKBUD

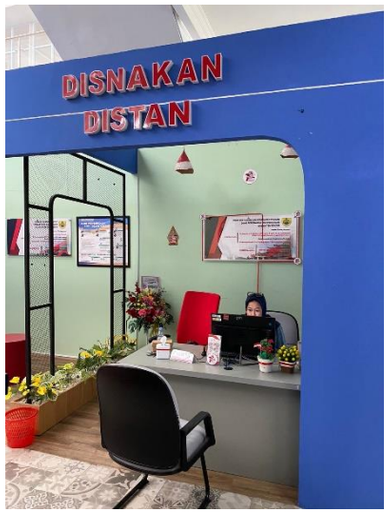

DISHUB
DISKOMINFO

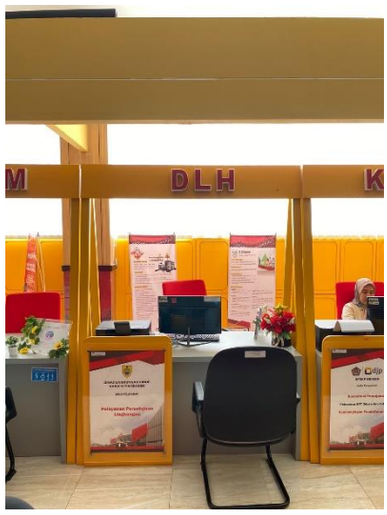

DISKUMINDAG


DISNAKER

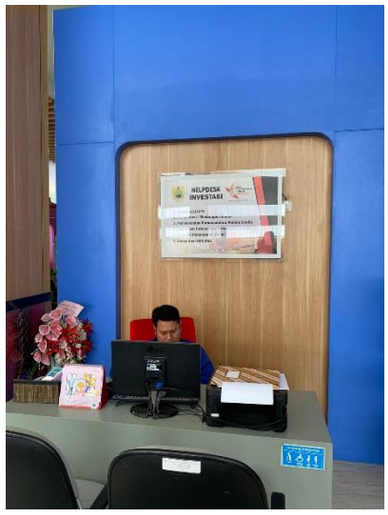

DISPERKIMTARU


DISPORA


DISNAKAN
DISTAN

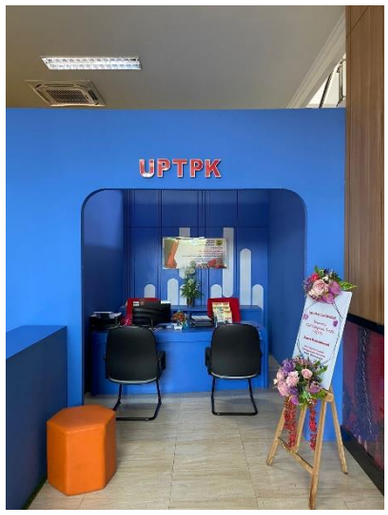












- Dalam aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online Sragen (SI PIONER), dinas teknis dalam hal ini Dinas Kesehatan dan Dinas Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Tata Ruang , mendapatkan hak akses sehingga dalam hal pemberian rekomendasi pemohon cukup mengajukan persyaratan satu 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.
- Namun, berbagai upaya tersebut belum bisa memperbaiki nilai unsur waktu penyelesaian seperti yang diharapkan masyarakat.

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 dimulai di bulan Juli dan bertempat di kantor Desa/Kelurahan. Kegiatan ini bertujuan mewujudkan kemudahan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di bidang perizinan berusaha serta mendekatkan keterjangkauan pelayanan kepada pelaku usaha sesuai Peraturan Bupati Sragen Nomor 93 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha.

Pelayanan Bergerak ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan berbantuan/pendampingan kepada pelaku usaha dalam mengurus perizinan berusaha bertempat di kantor wilayah Kelurahan/Desa. Sehingga pelaku usaha cukup datang ke kantor Kelurahan /Desa setempat untuk mengurus perizinan berusaha dan petugas dari DPMPTSP Kabupaten Sragen siap melayani masyarakat. Untuk mendapatkan

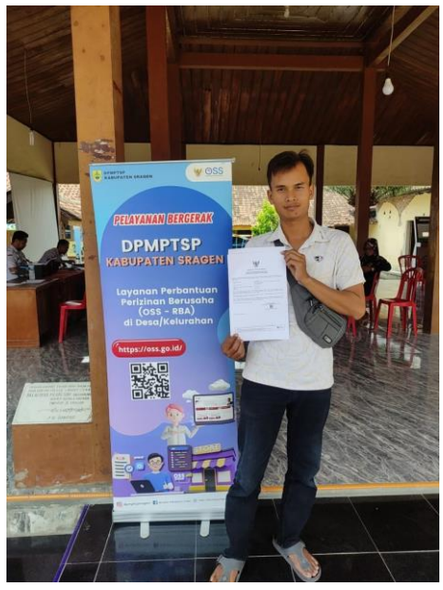
layanan ini, pelaku usaha hanya perlu membawa beberapa persyaratan antara lain KTP bagi pelaku usaha perorangan, Akta Pendirian Perusahaan bagi pelaku usaha Badan Hukum, NPWP bagi yang diwajiban, email dan nomor handphone aktif. Petugas DPMPTSP Kabupaten Sragen siap memberikan pendampingan bagi pelaku usaha untuk mengurus perizinan usaha melalui *Sistem Online Single Submission Risk-Based Approac*h (OSS RBA) tanpa dipungut biaya alias gratis.

Berikut ini beberapa dokumentasi kegiatan Pelayanan Bergerak di Triwulan 4 Tahun 2023:












DPMPTSP
KABUPATEN SRAGEN
OSS
PELAYANAN BERGERAK
DPMPTSP
KABUPATEN SRAGEN
Layanan Perbantuan
Perizinan Berusaha
(OSS - RBA)
di Desa/Kelurahan
https://oss.go.id/

BAB III
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Triwulan 4 Tahun 2023 (Oktober sampai Desember), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei dilakukan terhadap penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen selama Oktober sampai dengan Desember 2023 sebanyak 269 responden;
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/kelurahan 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 Oktober sampai dengan Desember 2023 (Triwulan 4 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 3 Tahun 2023 lalu, terdapat lima unsur yang tidak mengalami pergeseran rangking atau stabil, yaitu Unsur Persyaratan; Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur; Unsur Waktu Penyelesaian; Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; serta Unsur Perilaku Pelaksana)
5. Terdapat dua unsur mengalami peningkatan rangking, yaitu unsur Biaya/Tarif serta unsur Sarana dan Prasarana.

6. Terdapat dua unsur mengalami penurunan rangking, yaitu unsur Kompetensi Pelaksana serta unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.
7. Unsur yang mendapatkan **nilai tertinggi** adalah unsur Biaya/Tarif.
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 4 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 4 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 Penyelesaian	Pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi untuk efektivitas waktu	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen

		pelayanan					
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.	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan.	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	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen

		mekanisme dan prosedur untuk memperoleh pelayanan					
6.	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan penambahan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
7.	Perilaku Pelaksana	Memberikan briefing kepada pegawai secara rutin, sebagai tindak lanjut atas isian kuesioner, kesan dan saran survei kepuasan masyarakat yang telah terisi.	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
8.	Penanganan Pengaduan	Melakukan tindak lanjut penanganan pengaduan atas pengaduan masyarakat melalui berbagai sarana dan kanal pengaduan yang telah disediakan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
9.	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi/publikasi biaya/tarif sesuai peraturan yang berlaku	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen

LAMPIRAN-LAMPIRAN

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

Lampiran 1

REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK DARI BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN SRAGEN

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SRAGEN

ST2023
SENSUS PERTANIAN

Sragen, 27 September 2023

Nomor : B-249/33140/VS.020/09/2023
Sifat : biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Survei Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Sragen Triwulan IV Tahun 2023

Penyelenggara : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen

dan setelah meneliti rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan rekomendasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas Rekomendasi : **V-23.3314.001**
Identitas rekomendasi harus dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Sragen

Cahyo Kristiono, S.ST, M.Stat
NIP. 197811102000121002

** Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN*
** Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli*

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SRAGEN

ST2023
SENSUS PERTANIAN

Lampiran Surat
Nomor : B-249/33140/VS.020/09/2023
Tanggal : 27 September 2023

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	:	Survei Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Sragen Triwulan IV Tahun 2023
Penyelenggara	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen
Resume	:	https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-23.3314.001
Rekomendasi	:	

1. Jadwal kegiatan sudah sesuai.
2. Rancangan kuesioner singkat namun sudah cukup jelas dan sesuai dengan tujuan dan latar belakang penyusunan.
3. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada *Generic Statistical Business Process Model* (GSBPM) yang berlaku secara internasional.
    a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.
    b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi.
4. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.
    a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.
    b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.
5. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk *softcopy* publikasi dan metadata.

* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

Lampiran 2

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 3

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

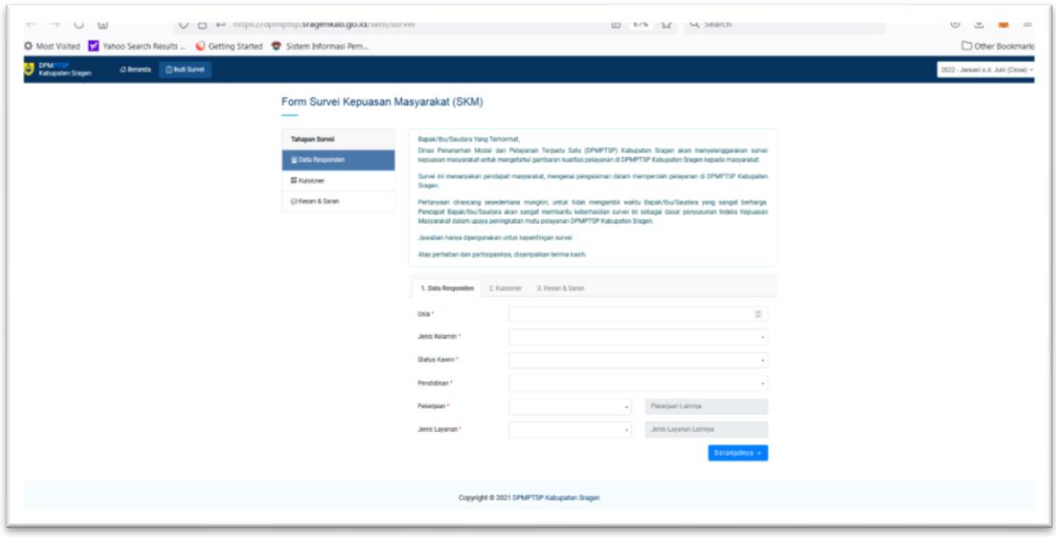
KESAN ATAS PELAYANAN YANG TELAH DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

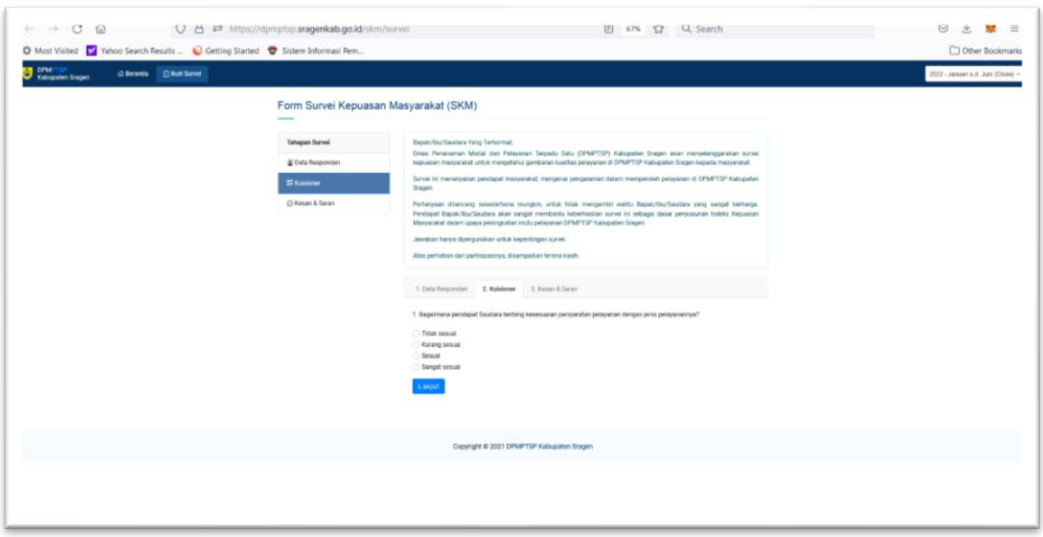
Terima kasih, Anda telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen.

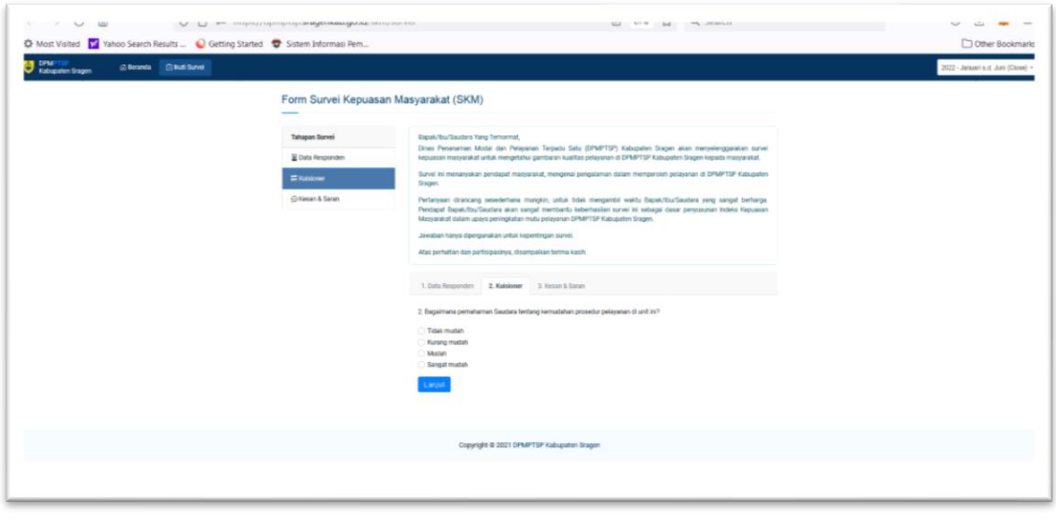
Lampiran 4

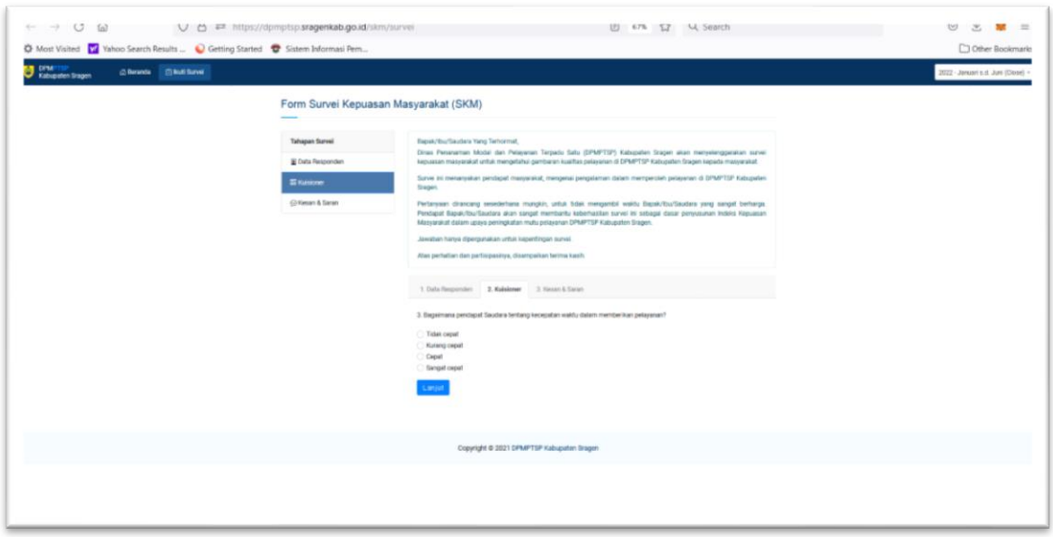
TAMPILAN LINK / TAUTAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

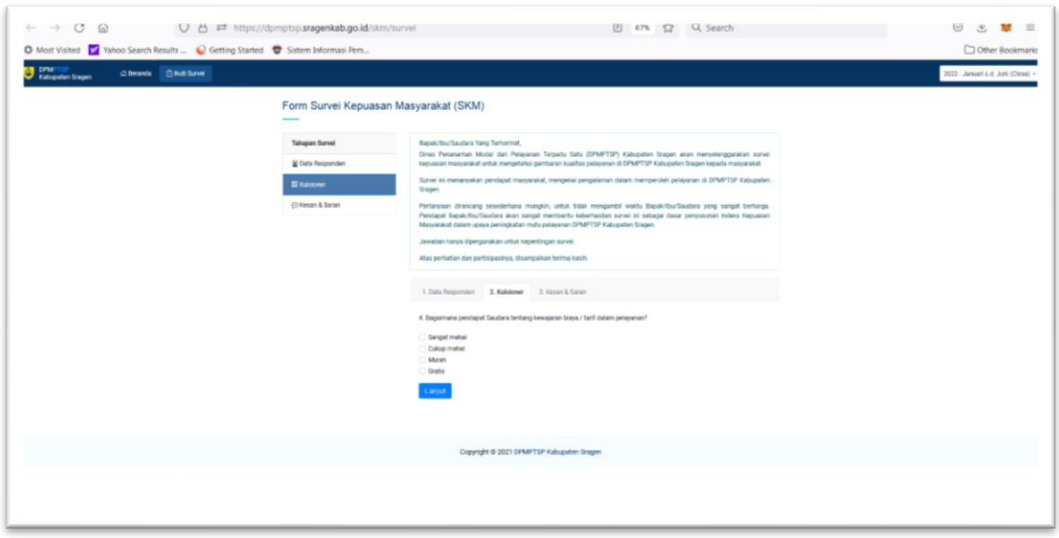
di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei*

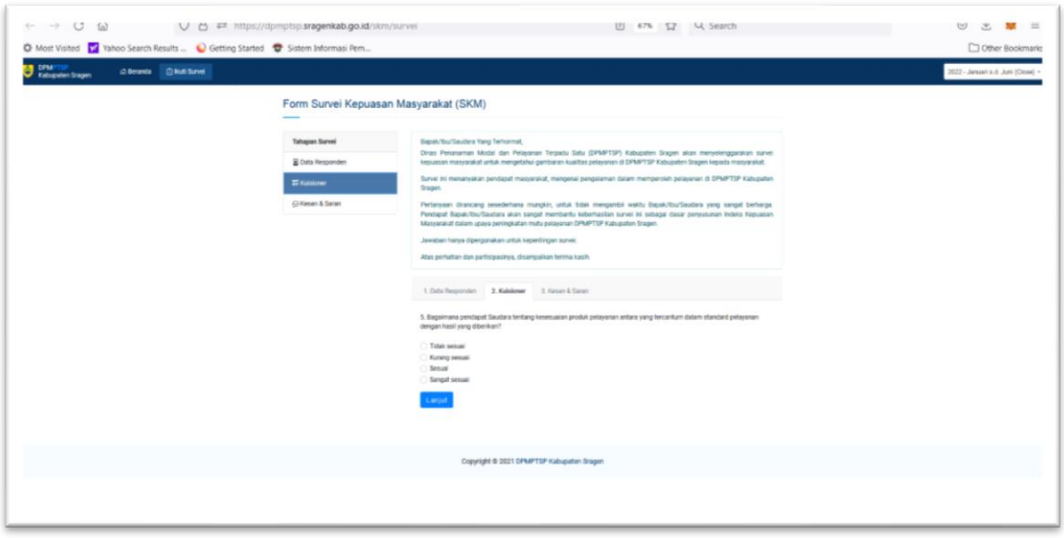


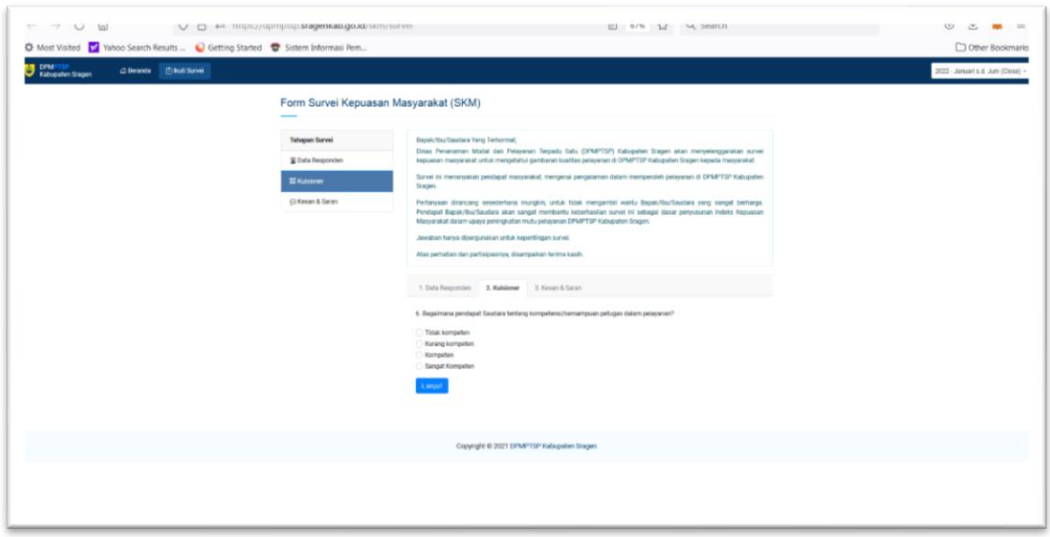


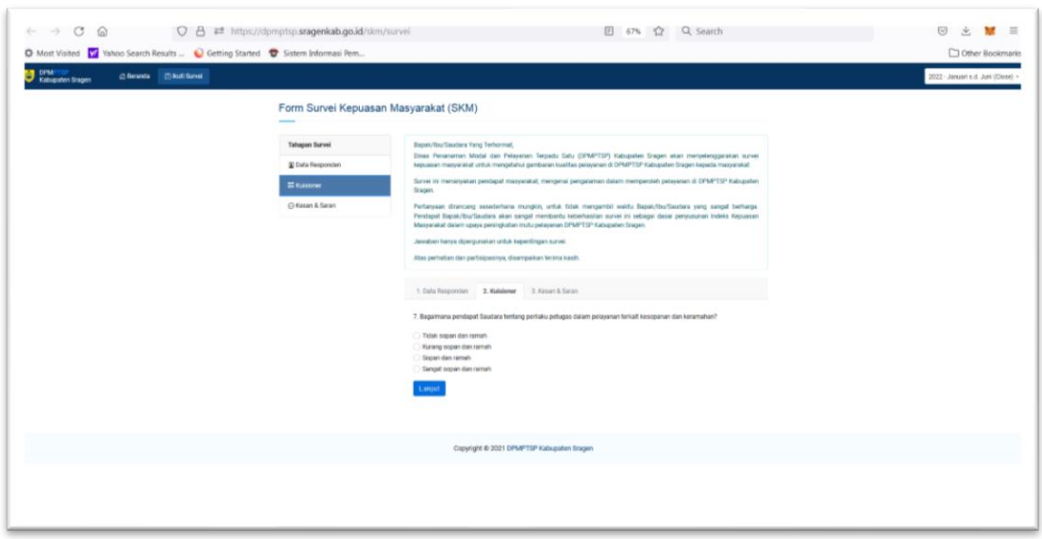


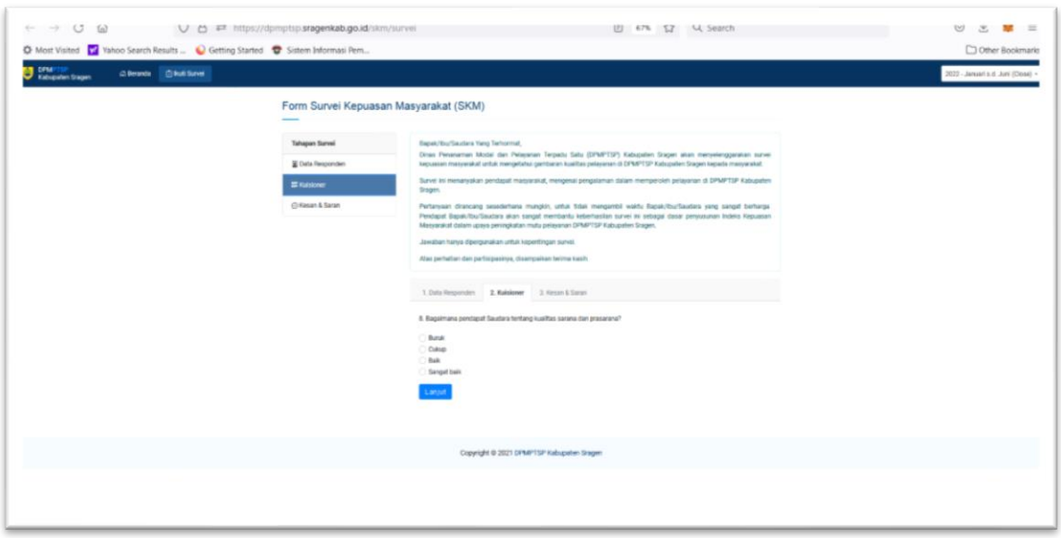

https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei
Most Visited
Yahoo Search Results ...
Getting Started
Sistem Informasi Pem...
Other Bookmarks
Beranda
Isi Survei
Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
Dinas Penanaman Modal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

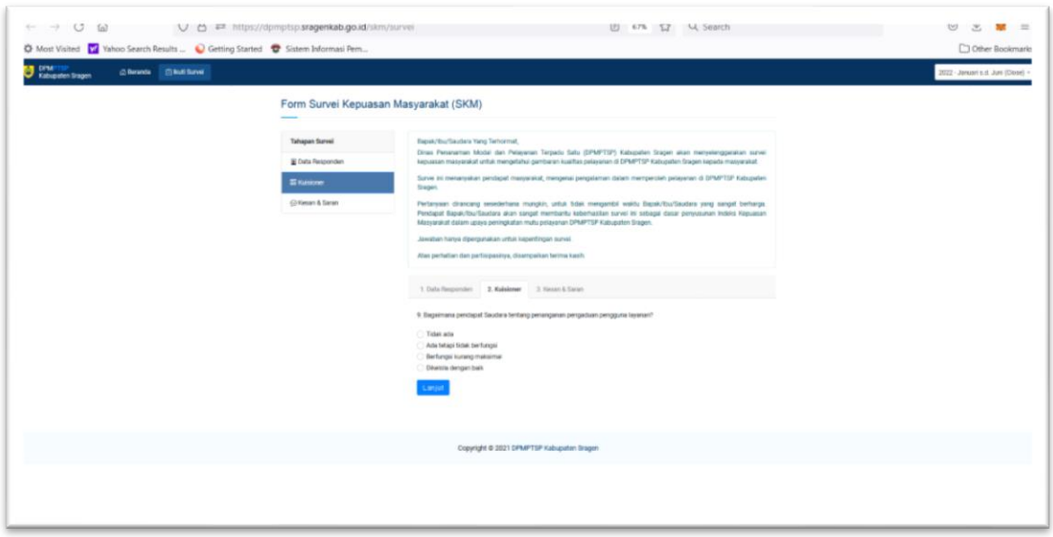

https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei
Most Visited
Yahoo Search Results ...
Getting Started
Sistem Informasi Pem...
Other Bookmarks
Beranda
Isi Survei
Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
Dinas Penanaman Modal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

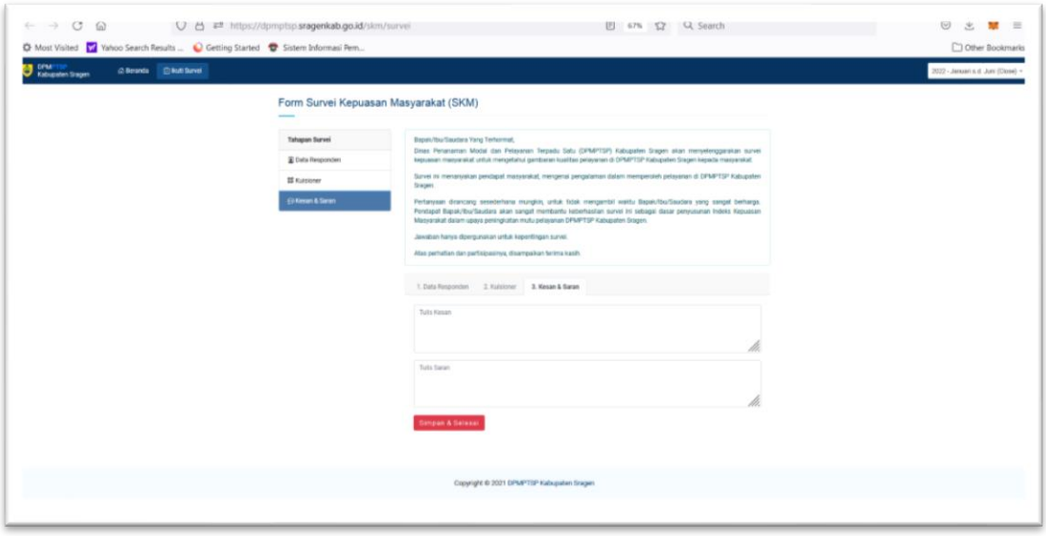

https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei
Most Visited
Yahoo Search Results ...
Getting Started
Sistem Informasi Pem...
Other Bookmarks
Beranda
Isi Survei
Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Survei
Data Responden
Kuisioner
Kesan & Saran
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,
Dinas Penanaman Modal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


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


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


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


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


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

Lampiran 5

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

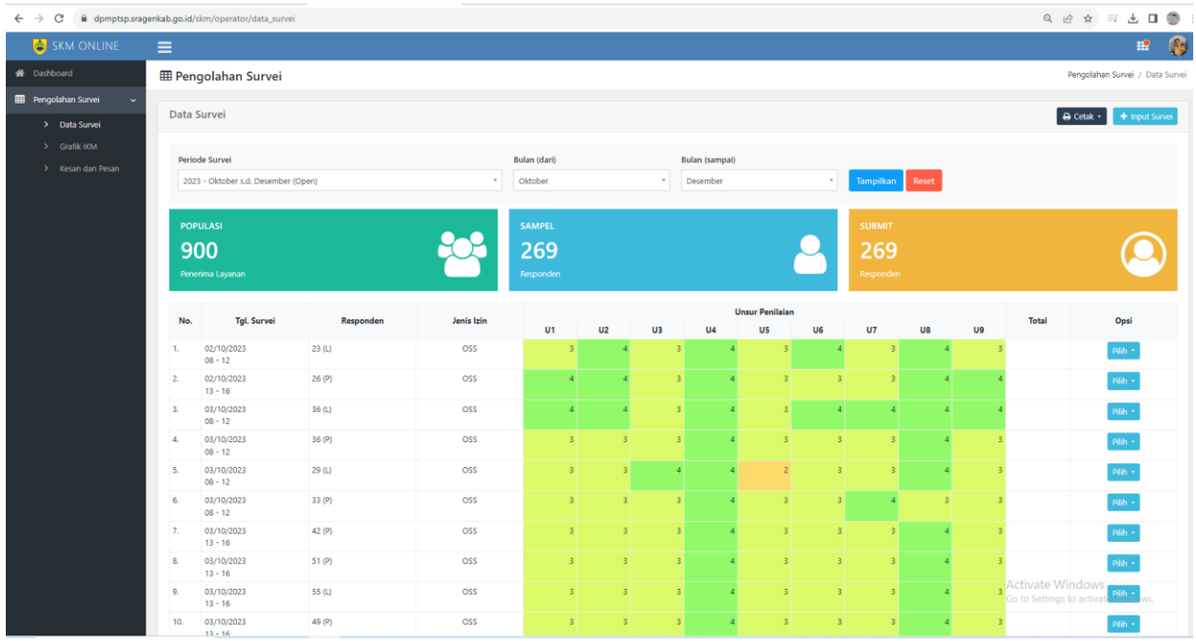


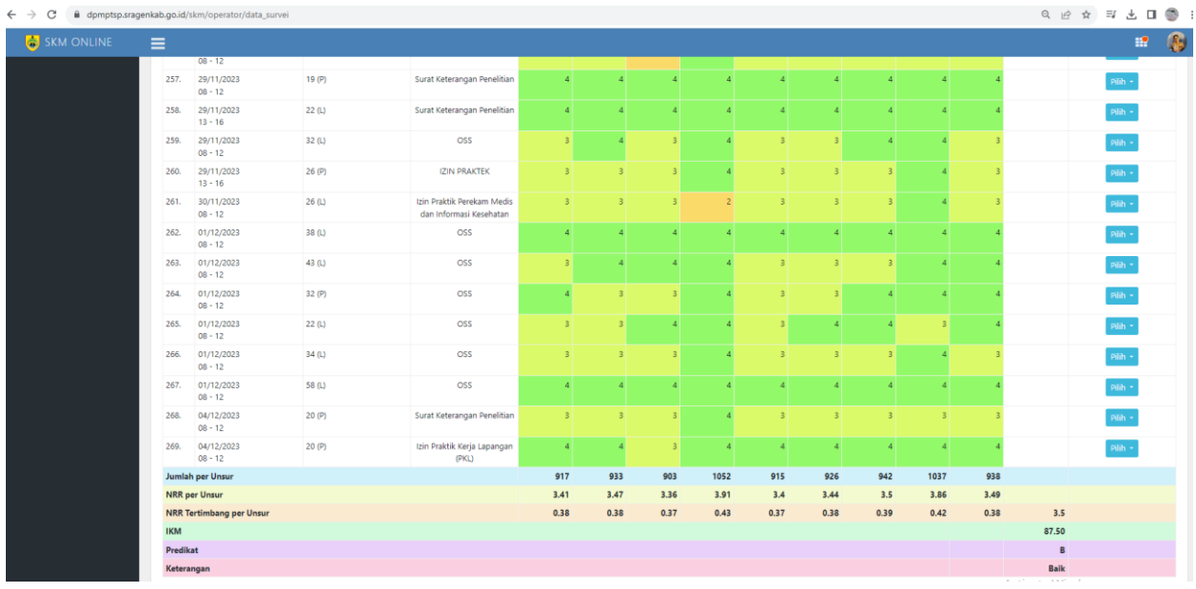
Lampiran 6

TAMPILAN APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KAB. SRAGEN

TRIWULAN 4 TAHUN 2023

(SKM ONLINE)





Lampiran 7

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 8

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN

TRIWULAN 4 TAHUN 2023 (OKTOBER S/D DESEMBER)

No.	Tgl. Survei	Responden						Unsur Penilaian											
	Jam	Usia	L/P	Status Kawin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		Kesan	Pesan
1	02/10/2023 08 - 12	23	L	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
2	02/10/2023 13 - 16	26	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	3	3	3	4	4			
3	03/10/2023 08 - 12	36	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	3	4	4	4	4			
4	03/10/2023 08 - 12	36	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
5	03/10/2023 08 - 12	29	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	2	3	3	4	3			
6	03/10/2023 08 - 12	33	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	3			
7	03/10/2023 13 - 16	42	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
8	03/10/2023 13 - 16	51	P	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
9	03/10/2023 13 - 16	55	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
10	03/10/2023 13 - 16	49	P	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			

11	03/10/2023 13 - 16	35	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
12	04/10/2023 08 - 12	23	L	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
13	04/10/2023 08 - 12	31	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	4	4	4			
14	04/10/2023 13 - 16	38	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Pelayanan yg diberikan sangat baik, sehingga membuat kami nyaman.	-
15	04/10/2023 13 - 16	32	L	Kawin	SMA	Swasta	OSS	3	3	3	4	4	4	4	4	4		Sangat Membantu Masyarakat	
16	05/10/2023 08 - 12	36	P	Kawin	S2	PNS	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		pelayan sangat cepat dan gratis	pertahankan
17	05/10/2023 08 - 12	40	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	4	3	4	3			
18	05/10/2023 08 - 12	31	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	3	4	4	4			Untuk sertifikat penjamah makanan belum terbit

																			sampai sekarang
19	05/10/2023 08 - 12	47	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
20	05/10/2023 08 - 12	29	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	3	3	4	3			
21	05/10/2023 08 - 12	48	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	3	3	4	3			
22	05/10/2023 08 - 12	40	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
23	05/10/2023 13 - 16	43	L	Kawin	D4/S1	PNS	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		-	Persamaan persepsi antara mpp & dinas terkait syarat yg harus diurus
24	05/10/2023 13 - 16	32	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
25	05/10/2023 13 - 16	41	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	4			
26	05/10/2023 13 - 16	39	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
27	06/10/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	4	4	4	4		pelayanan sangat baik	

28	06/10/2023 08 - 12	21	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	3		Pelayanan sangat cepat, dengan tools pembuatan surat dapat dilaksanakan secara online yang memudahkan pemohon serta melalui sarana web yang mudah dipahami	Semoga kinerja dan pelayanannya selalu dipertahankan, semangat
29	09/10/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	D4/S1	mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	3	4	4	3	3	4	3		-	-
30	09/10/2023 13 - 16	22	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	4	3	4	3	3	3	4	3		kalau DPMPTSPnya sih pelayanan baik dan mudah aksesnya.	tetap semangat

																		yang bikin lama dan ribet untuk dapat datanya itu dari dinas yang dituju.	
31	09/10/2023 08 - 12	34	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
32	09/10/2023 08 - 12	36	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	4	4	3	4	4			
33	09/10/2023 08 - 12	40	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	3	3	4	4	4			
34	09/10/2023 08 - 12	26	L	Belum Kawin	D4/S1	Dokter	Izin Praktik Dokter Internsip	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Baik	Sudah baik
35	09/10/2023 08 - 12	25	P	Kawin	D4/S1	Dokter	Izin Praktik Dokter Internsip	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Baik	Sudah Baik
36	10/10/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	3	4	4	4	4		-	-
37	10/10/2023 13 - 16	20	L	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	4	4	3	4	4	4	4		Sangat bagus dalam pelayanan	lebih ditingkatkan lagi dari web nya mungkin

38	10/10/2023 08 - 12	30	L	Belum Kawin	SMA	Bertani	OSS	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
39	10/10/2023 08 - 12	23	L	Kawin	SMP	Bertani	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
40	10/10/2023 08 - 12	30	P	Kawin	D4/S1	Swasta	IZIN PRAKTEK	3	4	3	4	3	4	4	4	4		Cepat, ramah, tepat	
41	11/10/2023 13 - 16	22	P	Belum Kawin	D4/S1	mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	3	3	3	4	4		-	-
42	11/10/2023 08 - 12	30	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
43	11/10/2023 08 - 12	40	L	Kawin	D4/S1	Swasta	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
44	12/10/2023 08 - 12	68	L	Kawin	SD	Mandor Bangunan	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	4			
45	12/10/2023 08 - 12	29	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	SIP	4	3	3	4	3	4	3	4	4		Pelayanan mudah dan cepat	Pelayanan sudah bagus & dibantu kesulitannya
46	13/10/2023 08 - 12	37	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	3	3	4	4	3			
47	13/10/2023 08 - 12	50	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	2		sopan & baik	

48	14/10/2023 13 - 16	23	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Dalam melakukan pelayanan dilakukan dengan baik melalui website sehingga pelayanan dapat dilakukan tidak harus di kantor dan cepat	Dalam melakukan pelayanan melalui website merupakan langkah yang baik namun di perlukan perhatian dan untuk selanjutnya saya tidak memiliki saran
49	17/10/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	SMA	mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		memudahkan agar tidak antri	tidak ada
50	17/10/2023 08 - 12	46	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
51	17/10/2023 08 - 12	40	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
52	17/10/2023 08 - 12	40	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
53	17/10/2023 08 - 12	45	P	Kawin	D3	Perangkat Desa	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
54	17/10/2023 08 - 12	54	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			

55	17/10/2023 13 - 16	38	L	Kawin	SMA	Swasta	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
56	17/10/2023 08 - 12	49	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4			
57	17/10/2023 13 - 16	27	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	4	3	3	4	3			
58	17/10/2023 13 - 16	26	L	Kawin	D4/S1	POLRI	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	4			Kurangnya sosialisasi perizinan usaha/NIB kpd masyarakat
59	17/10/2023 08 - 12	50	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	4	3	3	3			
60	17/10/2023 08 - 12	40	P	Kawin	SMP	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
61	17/10/2023 08 - 12	30	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	3	3	3	3			
62	17/10/2023 13 - 16	46	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
63	18/10/2023 13 - 16	22	P	Belum Kawin	SMP	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	4	4	3	3	3	4	3			
64	18/10/2023 08 - 12	53	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	4	4	4	3	4	3	4	3			
65	19/10/2023 08 - 12	19	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Tetap dipertahankan	

66	19/10/2023 08 - 12	44	L	Kawin	SMA	Swasta	Persetujuan KKPR	4	4	3	4	4	4	4	4	4		sangat memuaskan	
67	19/10/2023 08 - 12	37	P	Kawin	D4/S1	Swasta	perpanjangan SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
68	19/10/2023 08 - 12	40	P	Kawin	D4/S1	Dokter	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	4	3	3	2	4	4	4	4	4		Penjelasan dari petugas yang sangat kompeten ramah dan menguasai dengan baik	- Adanya evaluasi tarif retribusi - Proses penerbitan lebih dipercepat
69	19/10/2023 13 - 16	34	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Baik, mudah, cepat	sudah baik
70	19/10/2023 13 - 16	39	L	Kawin	S2	POLRI	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
71	19/10/2023 08 - 12	43	P	Kawin	SMP	Ikan Presto	OSS	4	4	4	4	3	3	3	4	3			
72	19/10/2023 08 - 12	33	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	2	3	2		Bagus	Regenerasi karyawan muda
73	19/10/2023 08 - 12	59	L	Kawin	SMA	Pensiunan	OSS	3	3	3	3	3	3	3	4	3		Kami sebagai warga masyarakat merasa puas dengan	Semoga tetap konsisten

																		pelayanannya dan semoga tetap eksis	
74	19/10/2023 13 - 16	30	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
75	19/10/2023 13 - 16	21	L	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	OSS	3	4	3	4	3	3	3	4	3			
76	19/10/2023 13 - 16	34	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	3	3	4	4			
77	19/10/2023 13 - 16	38	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	4	4	4			
78	20/10/2023 13 - 16	22	L	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Pelayanan mudah diakses secara daring.	Keterangan yang kurang detail mengenai progres pelayanan.
79	23/10/2023 08 - 12	40	L	Kawin	S2	Dosen	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	4	3	3	3	3	3	4	3		pelayanan cepat dan responsif	disediakan help desk untuk memperlancar dalam pengaduan

80	23/10/2023 13 - 16	20	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	4	4	3	3	4	4	3		Merasa sangat mudah dalam prosedur mendapat surat keterangan penelitian, pelayanan sangat ramah	Mungkin untuk prosedur, bisa disosialisasikan lebih lanjut kepada masyarakat umum, karena banyak masyarakat yang masih awam terkait bagaimana prosedur prosedur yang ada di DPMPTSP
81	23/10/2023 08 - 12	51	L	Kawin	D4/S1	Swasta	IZIN PRAKTEK	4	4	3	4	4	4	4	4	4		Memuaskan	Pertahankan Pelayanan
82	23/10/2023 08 - 12	33	P	Kawin	D4/S1	Swasta	IZIN PRAKTEK	4	4	3	4	4	4	4	4	4		Fast respon dan informatif	sudah baik
83	23/10/2023 13 - 16	23	P	Kawin	SMA	Swasta	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	4	4	4	4			

84	23/10/2023 13 - 16	28	P	Belum Kawin	D4/S1	Wirausaha	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	4	4	2	3	4	4	4	4	4			Tingkatkan pelayanan! Semangat !
85	23/10/2023 13 - 16	33	L	Kawin	SMA	Wirausaha	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	4	4	4	4	4	3	4	4	3		Nyaman, cepat	
86	23/10/2023 13 - 16	25	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	4	4	4	3	4	3	4	4		Sudah baik	
87	23/10/2023 08 - 12	31	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Pelayanan baik dan sesuai	perlu dipertahankan
88	24/10/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	2	4	3	3	3	3	3			
89	24/10/2023 08 - 12	34	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Pembuatan SIP dokter	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
90	24/10/2023 08 - 12	27	P	Belum Kawin	D4/S1	Apoteker	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Alhamdulillah pelayanannya sangat	tidak ada

																		cepat dan memuaskan	
91	24/10/2023 08 - 12	28	P	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	Perizinan Kesehatan (SIP)	4	4	4	4	4	4	4	3	4		-	-
92	24/10/2023 08 - 12	28	P	Kawin	SMA	Wirausaha	Persetujuan KKPR	4	3	4	4	4	4	4	4	3		Sopan dan Ramah	
93	24/10/2023 08 - 12	36	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	4	4	4	4	4	4	4	3		Ramah	
94	25/10/2023 13 - 16	30	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	4	4	4	4	3		Sopan	-
95	25/10/2023 13 - 16	35	P	Kawin	SMA	Wirausaha	Persetujuan KKPR	4	4	3	4	4	3	4	4	4		Sudah Baik	
96	25/10/2023 08 - 12	41	P	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Bagus	-
97	25/10/2023 08 - 12	42	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
98	25/10/2023 13 - 16	32	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	4	4	3	3	4	4	4			dikasih no antrian
99	25/10/2023 13 - 16	41	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
100	25/10/2023 13 - 16	27	P	Kawin	SMP	Wirausaha	NIB	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
101	25/10/2023 13 - 16	70	L	Duda	SMA	Wirausaha	OSS	3	2	2	4	3	2	3	3	3			
102	25/10/2023 13 - 16	39	P	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	4	3	4	4	3	3	3	4	3			
103	25/10/2023 13 - 16	46	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3			

104	25/10/2023 13 - 16	46	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	4	4	4	4	4		Sangat baik & memuaskan	
105	25/10/2023 08 - 12	29	P	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Bidan	3	3	3	4	3	3	4	4	4			
106	26/10/2023 08 - 12	28	L	Belum Kawin	D3	Peneliti	Surat Keterangan Penelitian	3	4	3	4	3	3	3	4	3		Tdk ada	Tidak ada
107	26/10/2023 13 - 16	31	P	Kawin	D4/S1	PNS	IZIN PRAKTEK	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
108	27/10/2023 08 - 12	47	P	Kawin	D3	PNS	SIP	4	3	3	4	3	3	4	4	3		Puas dan terima kasih	
109	27/10/2023 08 - 12	25	P	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	IZIN PRAKTEK	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Cepat tanggap dan memuaskan	Pertahankan pelayanan yg baik dan tingkatkan.
110	28/10/2023 08 - 12	21	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	4	4	4	3	3	4	4	4		Sangat bagus	-
111	28/10/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	D4/S1	mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	4	4	4	4	3	4	4			
112	30/10/2023 08 - 12	32	P	Kawin	S2	dosen	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	3	3	3	3	4	3		sudah baik	perlu ada komunikasi antar pihak terkait agar jawaban

																		surat segera bisa diproses dengan cepat
113	30/10/2023 13 - 16	22	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	3	4	4	4	4	4	4	4		Baik atas pelayanan yang diberlakukan petugas ramah dan pelayanan cepat tepat	Baik semua
114	30/10/2023 08 - 12	40	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
115	30/10/2023 08 - 12	38	P	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	3		ramah dan sopan, menerangkan dg jelas	
116	30/10/2023 08 - 12	55	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
117	31/10/2023 08 - 12	23	P	Belum Kawin	SMA	mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	4	4	3	3	3	4	3		sangat bagus untuk melakukan pelayanan dengan online	sangat bagus, saya tidak memiliki saran untuk itu namun perlu untuk ditingkatka

																		karena dapat memudahkan masyarakat yang jauh dan pelayanan yang cepat.	n dalam berbagai hal.
118	31/10/2023 13 - 16	30	L	Kawin	SMP	Swasta	OSS	3	4	3	4	4	3	3	4	3			
119	31/10/2023 08 - 12	30	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	3			
120	31/10/2023 08 - 12	38	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Sesuai	-
121	31/10/2023 08 - 12	26	L	Belum Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Tempat nyaman, petugas ramah	
122	31/10/2023 08 - 12	38	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
123	31/10/2023 13 - 16	40	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	3	3	3	4	3			
124	31/10/2023	65	P	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
125	31/10/2023 13 - 16	20	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
126	31/10/2023 13 - 16	45	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
127	31/10/2023 13 - 16	27	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	4	4	3			

128	31/10/2023 13 - 16	30	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
129	01/11/2023 08 - 12	39	L	Kawin	D3	Swasta	OSS	3	3	4	4	4	3	4	3	4		Sudah bagus	
130	01/11/2023 08 - 12	36	P	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	3		Puas dengan pelayanan DPMPTSP.	Pertahankan kualitas pelayanan yang ada.
131	01/11/2023 08 - 12	37	P	Janda	D4/S1	Swasta	OSS	3	4	3	4	4	3	3	4	3			
132	01/11/2023 08 - 12	42	L	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
133	01/11/2023 08 - 12	29	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
134	01/11/2023 13 - 16	23	P	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	4	4	4	4	3	3	3	4			
135	01/11/2023 13 - 16	33	L	Belum Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	4	4	3	4	3	4	4	4	3			
136	01/11/2023 13 - 16	41	L	Belum Kawin	SMP	Swasta	OSS	3	3	3	4	4	3	3	4	4			
137	01/11/2023 13 - 16	25	L	Belum Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	4	4	4	4			
138	02/11/2023 08 - 12	29	L	Kawin	D4/S1	PNS	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		sangat ramah dan mudah dipahami	sudah baik tetap ditingkatkan
139	02/11/2023 08 - 12	50	P	Kawin	D4/S1	Wirausaha	Persetujuan Bangunan	3	3	3	3	3	3	3	3	3			

							Gedung (PBG) / IMB												
140	02/11/2023 08 - 12	45	L	Kawin	D4/S1	Swasta	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
141	02/11/2023 08 - 12	40	L	Kawin	D1	Swasta	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
142	02/11/2023 13 - 16	33	L	Kawin	D4/S1	Swasta	Pengurusan SIP	3	4	3	4	4	4	4	4	4			
143	02/11/2023 13 - 16	40	P	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
144	02/11/2023 13 - 16	41	L	Kawin	D3	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
145	02/11/2023 08 - 12	64	L	Belum Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
146	02/11/2023 13 - 16	49	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	4	4	4	3	4	4	4	3			
147	02/11/2023 08 - 12	38	L	Kawin	SMA	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	4	4	3	3			
148	02/11/2023 08 - 12	29	P	Kawin	SMA	Swasta	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	4			
149	02/11/2023 13 - 16	27	P	Belum Kawin	D3	Swasta	IZIN PRAKTEK	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Pelayanan sudah sesuai	Lebih ditingkatkan untuk pelayanan izin praktik agar lebih sedikit cepat. Terimakasih

150	02/11/2023 08 - 12	41	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Bidan	4	3	3	4	4	3	4	4	3		Cepat, tepat, ramah, bersih	
151	02/11/2023 08 - 12	33	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Perawat	3	4	3	4	4	4	4	4	3		Cepat, ramah, nyaman	
152	02/11/2023 13 - 16	23	P	Belum Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
153	03/11/2023 08 - 12	23	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
154	03/11/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	4	4	4	4	3	4	4	3		Sangat terbantu dengan adanya situs online SIPIPO dalam mengurus persuratan izin penelitian. Prosesnya mudah dan cepat.	Respon terhadap sistem dapat diperbaiki kedepannya

155	03/11/2023 08 - 12	23	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
156	03/11/2023 08 - 12	19	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiwa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	3	4	4	4	4	4	4	4		saat mengusulkan pengajuan, syarat yang mudah, petugas yang ramah dan cepat, dan gratis	semoga kedepanya bisa ditingkatkan kualitasnya lebih baik lagi karna ini sangat membantu.
157	03/11/2023 08 - 12	50	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	3	4	4		Gedung dan tata ruang bersih rapi indah, pelayanan cepat,pegawai ramah	Semoga terus menjaga dan mempertahankan pelayanan yang baik dan ramah
158	03/11/2023 08 - 12	21	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	3	4	4	4		Pelayanan baik dan sangat membantu	Dapat lebih ditingkatkan lagi kulaitas pelayanannya sehingga

																			lebih baik
159	03/11/2023 08 - 12	30	L	Kawin	SMP	suplayer pakan	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
160	03/11/2023 13 - 16	50	P	Kawin	D4/S1	Guru	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	3	4	4		Gedung dan ruangan yang bersih rapi indah, pegawai ramah	Semoga selalu mengutamakan pelayanan yang mudah dan cepat dan ramah
161	03/11/2023 13 - 16	28	L	Belum Kawin	D3	Peneliti	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Tidak ada	Tidak ada
162	03/11/2023 13 - 16	33	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Pelayanan terpadu baik dan cepat	Pertahankan & selalu mengedepankan customers
163	03/11/2023 08 - 12	32	P	Kawin	D4/S1	Swasta	SIP	3	3	3	4	4	3	3	4	3		Baik, untuk ditingkatkan	Sudah baik. Semoga pelayanan di MPP dapat berkembang lebih baik lagi.
164	03/11/2023 08 - 12	44	L	Kawin	SMA	Swasta	IZIN PRAKTEK	3	3	3	4	3	3	3	1	3		Pelayanan sangat	Lebih ditingkatka

																		baik dan memuaskan.	n lagi
165	06/11/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	4	3	3	3	3			
166	06/11/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Admin fast respon dan sangat informatif. Prosesnya sangat mudah dan cepat. Mantapp pppp	Sukses selalu
167	06/11/2023 08 - 12	19	P	Belum Kawin	D3	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
168	06/11/2023 13 - 16	20	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	4	4	3	4	4			
169	06/11/2023 08 - 12	39	L	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	3	4	3	4	3	3	4	4	4			

170	06/11/2023 08 - 12	50	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
171	06/11/2023 08 - 12	50	L	Kawin	D4/S1	Swasta	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
172	06/11/2023 08 - 12	30	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	4	4	4	4	4			
173	06/11/2023 13 - 16	46	P	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
174	06/11/2023 08 - 12	33	P	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	3	4	4		cepat dan memuaskan dalam pelayanan OSS	
175	06/11/2023 08 - 12	32	P	Kawin	D3	PNS	IZIN PRAKTEK	4	4	3	4	3	3	3	4	3		Pelayanan baik, mudah, dan profesional.	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat :)
176	07/11/2023 08 - 12	35	P	Kawin	S2	Swasta	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	4	3	3	4	4	3	4	3		bagus dan responsif	untuk upload data kadang masih menunggu dari lahan..

																			apa untuk koneksi antar lembaga daerah dan lahan belum terkoneksi agar pelayanan semakin mudah dan cepat
177	07/11/2023 08 - 12	57	L	Kawin	SD	Berjualan Daging Ayam	OSS	4	4	4	4	3	3	4	3	4			
178	07/11/2023 08 - 12	42	L	Kawin	SMP	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
179	07/11/2023 08 - 12	42	P	Kawin	SD	Wirausaha	OSS	3	4	4	4	3	4	3	4	4			
180	07/11/2023 08 - 12	18	L	Belum Kawin	SMA	Swasta	OSS	3	3	4	4	3	4	4	4	4			
181	07/11/2023 08 - 12	42	P	Kawin	D4/S1	GURU	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	3			
182	07/11/2023 08 - 12	26	P	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	4	4	3			
183	08/11/2023 13 - 16	21	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	3	3	3	4	4		Menyenangkan karena pelayanan dan respon cepat	Tidak ada

184	08/11/2023 13 - 16	40	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	4	3	3		Pelayanannya sangat baik, pegawainya ramah dan sopan	
185	08/11/2023 08 - 12	44	L	Kawin	D4/S1	Dokter	IZIN PRAKTEK	4	3	3	4	3	4	3	4	4		Pelayanan cepat dan tepat	
186	08/11/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	D3	Swasta	IZIN PRAKTEK	4	3	3	4	3	4	3	4	4		Pelayanan sangat ramah dan mudah	
187	08/11/2023 08 - 12	32	P	Kawin	D4/S1	Swasta	IZIN PRAKTEK	4	3	3	4	3	4	3	4	4		Pelayanan sudah bagus dan sesuai	
188	08/11/2023 08 - 12	29	P	Kawin	D4/S1	Dokter	IZIN PRAKTEK	4	3	3	4	3	4	3	4	4		Pelayanan sudah sesuai dengan apa yg diharapkan	
189	08/11/2023 08 - 12	23	P	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Apoteker	3	4	3	4	4	3	3	3	3		-	-
190	08/11/2023 08 - 12	23	P	Belum Kawin	D4/S1	Apoteker	Izin Praktik Apoteker	4	4	3	4	4	4	4	4	4		Sudah cukup puas, terimakas	Tidak ada saran, terimakasih

																		ih.	
191	08/11/2023 08 - 12	50	L	Kawin	D4/S1	Swasta	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
192	09/11/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	2	4	3	3	4	4	3		Sudah baik dalam melayani	Dapat dipercepat pemrosesan suratnya ketika pemohon telah mengisi persyaratan
193	09/11/2023 08 - 12	29	P	Kawin	D3	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	2	4	3	3	4	4	3			
194	09/11/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	4	3	4	4	4	3		Pelayanan yang cepat dan mudah.	Tambahkan fitur informasi terbaru mengenai dpmptsp.
195	09/11/2023 08 - 12	45	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Persetujuan KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
196	10/11/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
197	10/11/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keteranga	4	4	3	4	4	3	4	4	4		-	-

							n Penelitian												
198	10/11/2023 13 - 16	28	P	Kawin	D4/S1	PNS	IZIN PRAKTEK	3	3	3	4	3	3	4	4	4		baik	tidak ada
199	10/11/2023 08 - 12	33	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	4	4	3		Mudah, Cepat	Sudah bagus dan dipertahankan
200	13/11/2023 08 - 12	21	L	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Baik sekali	Sangat baik
201	13/11/2023 08 - 12	21	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Pelayanan sangat baik sesuai harapan	Perhatahankan untuk kualitas pelayanan
202	13/11/2023 08 - 12	34	P	Kawin	D4/S1	Swasta	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Baik	Tingkatkan lagi
203	13/11/2023 08 - 12	50	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	Persetujuan KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
204	14/11/2023 13 - 16	22	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswi	Surat Keterangan Penelitian	4	4	3	4	4	3	3	4	4		Terimakasih, karena dalam mengurus surat menjadi lebih mudah	Pertahankan pelayanan
205	14/11/2023 08 - 12	46	L	Kawin	D3	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	3	3			Pertahankan
206	14/11/2023 08 - 12	38	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat Baik,	

																		Profesional, dan Cepat Tanggap	
207	15/11/2023 08 - 12	26	P	Kawin	S2	Apoteker	IZIN PRAKTEK	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Baik dan sangat memuaskan	Ditingkatkan dan terus berkembang lebih baik
208	15/11/2023 08 - 12	45	P	Kawin	D4/S1	Apoteker	IZIN PRAKTEK	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Bagus dong proses mudah serta cepat	Semoga kedepannya lebih baik lagi dan semakin berkembang
209	15/11/2023 08 - 12	40	L	Kawin	S2	Swasta	SIP	3	4	3	4	3	3	3	4	3		Pelayanan ramah, baik	Diringkatkan pely yg sudah ada
210	15/11/2023 13 - 16	29	P	Kawin	D4/S1	Ketua Bumdes	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Kesannya sangat baik dan pelayanan luar biasa ramah.	-
211	15/11/2023 08 - 12	28	P	Belum Kawin	D3	-	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat ramah, cepat dan memuaskan	-
212	16/11/2023 08 - 12	26	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	3	3	3	3	4	3			

213	16/11/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	SMA	MAHASISWA	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	3	3	3	3	4	3		Sangat baik	-
214	16/11/2023 13 - 16	18	P	Belum Kawin	D3	Mahasiswa	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	3	3	3	2	3	4	3	4	4		Pelayanan cukup baik	Perlu ditingkatkan sarana dan media dalam setiap kegiatan agar dapat dilaksanakan secara optimal dan sesuai dengan tujuan
215	16/11/2023 08 - 12	24	P	Belum Kawin	D4/S1	Swasta	IZIN PRAKTEK	3	3	4	4	4	3	4	4	3		Sudah baik untuk pelayanan yang diterima	
216	16/11/2023 08 - 12	30	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
217	17/11/2023 08 - 12	22	L	Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4		izin persuratan sangat cepat dan mudah	tidak ada
218	17/11/2023 08 - 12	43	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik	3	3	3	4	3	3	3	4	3			

							Apoteker											
219	17/11/2023 08 - 12	35	P	Kawin	D4/S1	Swasta	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
220	17/11/2023 08 - 12	36	P	Kawin	D3	PNS	Izin Praktik Bidan	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
221	20/11/2023 08 - 12	18	P	Belum Kawin	D3	pelajar/mahasiswa	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	3	3	3	3	3	4	4	4	3		SIPIPO ini sangat memudahkan untuk siapa aja yang akan mengakses.	surat permohonan saya untuk penelitian di RSUD dr Soeratno Gemolong Sragen beum keluar yaaa kak. Terimaksih
222	20/11/2023 08 - 12	18	P	Belum Kawin	D3	pelajar/mahasiswa	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	4	3	3	3	3	3	4	4	4		Sipipo ini situs web yang sangat mudah di akses siapa saja.dan pelayanan yang sangat ramah	tidak ada saran karena sudah cukup baik sipipo

223	20/11/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	D3	mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	2	3	3	3	4	3		sangat baik	-
224	20/11/2023 13 - 16	21	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Alhamdulillaah mengurus surat ijin menjadi mudah dan prosesnya cepat	Semoga semakin suksess
225	20/11/2023 13 - 16	21	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4		_	_
226	20/11/2023 08 - 12	30	L	Kawin	D4/S1	Swasta	IZIN PRAKTEK	4	4	4	4	4	3	4	4	4		Pelayanan SIP sangat cepat	Tingkatkan terus
227	20/11/2023 08 - 12	49	P	Kawin	D3	PNS	Izin Praktik Bidan	3	4	3	4	3	3	3	4	3			
228	21/11/2023 08 - 12	23	P	Kawin	SMA	Pelajar	Surat Keterangan Penelitian	3	4	3	4	4	4	4	4	4		-	-
229	21/11/2023 08 - 12	26	P	Kawin	D3	Swasta	IZIN PRAKTEK	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
230	21/11/2023 08 - 12	42	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Bidan	3	4	3	4	4	3	4	4	4			

231	21/11/2023 08 - 12	45	P	Kawin	D1	Swasta	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
232	22/11/2023 13 - 16	19	P	Belum Kawin	D3	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Terimakasih untuk pelayanan nya, Pelayanan online memudahkan pengguna	Terus berkembang bumi Sukowati
233	22/11/2023 13 - 16	26	L	Kawin	D3	Swasta	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Petugas loket ramah, dan penjelasan sangat jelas dan mudah	-
234	22/11/2023 13 - 16	28	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Petugas ramah, pelayanan cepat	Sudah cukup baik
235	22/11/2023 13 - 16	28	P	Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	3	4	4		Petugas ramah, pelayanan cepat	sudah cukup baik
236	22/11/2023 08 - 12	35	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	4	3	4	4	4	4	3	4	3		Ramah dan sopan	-

237	23/11/2023 08 - 12	26	L	Belum Kawin	D4/S1	Dokter Internsip	Izin Praktik Dokter Internsip	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Memuaskan, layanan cepat	Sudah sangat baik
238	23/11/2023 08 - 12	46	P	Kawin	D4/S1	P3K Dokter Spesialis	Izin Praktik Dokter Spesialis	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Ramah, cepat, terimakasih	Sudah sangat baik
239	23/11/2023 08 - 12	31	P	Kawin	D4/S1	PNS	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Baik, ramah, pekerjaan selesai, memuaskan	Sudah sangat baik
240	23/11/2023 08 - 12	30	L	Kawin	D4/S1	Dokter	SIP	4	3	3	4	4	4	4	4	4		Ramah, cepat, nyaman	
241	23/11/2023 08 - 12	31	L	Kawin	D4/S1	PNS	IZIN PRAKTEK	4	3	3	4	4	4	4	4	4		Pelayanan cepat dan simpel	Untuk layanan tracking online diperbaiki
242	23/11/2023 08 - 12	30	L	Kawin	D4/S1	Dokter	IZIN PRAKTEK	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Pelayanan Informatif, memudahkan dan profesional	Pelayanan sangat baik, bisa dipertahankan
243	23/11/2023 08 - 12	31	P	Belum Kawin	D4/S1	PNS	IZIN PRAKTEK	4	4	4	4	4	4	4	4	4		-	-

244	24/11/2023 13 - 16	20	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Pelayanannya sangat ramah, sopan dan nyaman serta sangat membantu dan memudahkan bagi mahasiswa	Semoga kedepannya lebih baik dan lebih memudahkan lagi
245	24/11/2023 08 - 12	35	P	Janda	D4/S1	Dokter Umum	Izin Praktik Dokter Umum	3	4	4	4	3	4	4	4	3		Alhamdullilah pelayanan baik dan cepat	Cukup
246	25/11/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	3	4	4	3	3	3	3	4	3		Kesannya baik, solutif	Terima kasih
247	27/11/2023 13 - 16	27	P	Kawin	D3	Swasta	SIP	3	4	4	4	3	4	4	4	4		sangat baik pelayanannya	-
248	27/11/2023 08 - 12	29	P	Kawin	D3	Bidan	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		SANGAT PUAS, KARENA PELAYANAN	SEMOGA KE DEPAN LEBIH BAIK LAGI :)

																		SANGAT BAIK.	
249	27/11/2023 13 - 16	39	P	Kawin	D4/S1	PNS	IZIN PRAKTEK	4	4	3	4	3	3	4	4	4		Baik	Tetap pertahankan
250	27/11/2023 08 - 12	23	P	Belum Kawin	D4/S1	Apoteker	Izin Praktik Apoteker	3	4	3	4	4	3	3	4	4		Pelayanan cepat	Tidak ada
251	27/11/2023 08 - 12	23	P	Belum Kawin	D4/S1	Apoteker	Izin Praktik Apoteker	3	4	3	4	4	3	3	4	4		Pelayanan cepat	Tidak ada
252	27/11/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	D3	Swasta	SIP	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
253	27/11/2023 08 - 12	27	P	Belum Kawin	D3	Bidan di Klinik Swasta	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Pelayanan sangat baik dan mudah.	
254	27/11/2023 08 - 12	23	P	Belum Kawin	D4/S1	Apoteker	IZIN PRAKTEK	3	4	3	4	4	3	3	4	4		Pelayanan Cepat	Tidak ada
255	28/11/2023 13 - 16	29	P	Belum Kawin	D3	Swasta	Izin Praktik Bidan	4	4	3	4	4	4	4	4	4		Kesannya pelayanan sudah sangat bagus, petugas juga sangat sopan dan ramah, ditingkatkan lagi	untuk saat ini belum ada saran untuk perbaikan

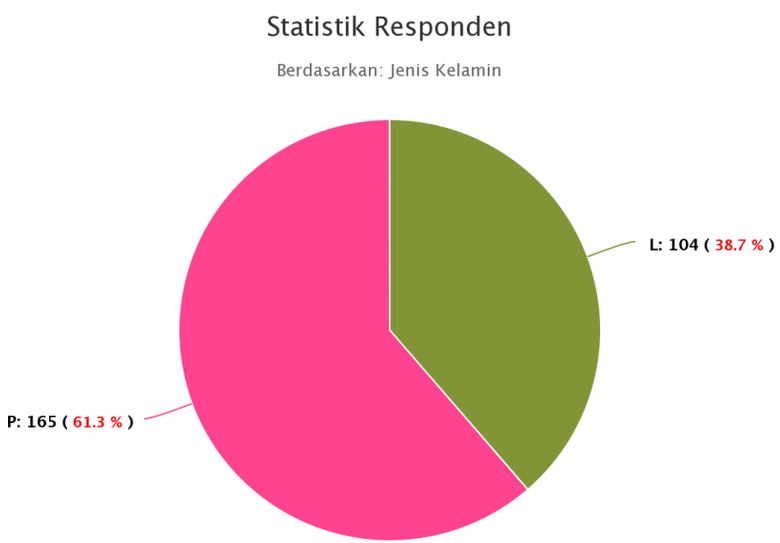
256	29/11/2023 08 - 12	22	P	Belum Kawin	SMA	mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	2	4	3	3	3	3	3			
257	29/11/2023 08 - 12	19	P	Belum Kawin	D3	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Pelayanan online sangat mudah	Terus berkembang Sragen Asri
258	29/11/2023 13 - 16	22	L	Belum Kawin	D4/S1	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat memuaskan pelayanan yang diberikan dan sangat ramah untuk pelayanan dari bapak ibu petugasnya	saran dari saya semoga pelayanannya dipertahankan kalau bisa di tingkatkan lagi
259	29/11/2023 08 - 12	32	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	4	3	4	3	3	4	4	3			
260	29/11/2023 13 - 16	26	P	Kawin	D4/S1	Swasta	IZIN PRAKTEK	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Pelayanan ramah dan sopan	Semoga semakin baik dalam segala aspek
261	30/11/2023 08 - 12	26	L	Kawin	D4/S1	Asisten Dosen	Izin Praktik Perekam Medis	3	3	3	2	3	3	3	4	3		Baik	Sudah Baik dan responsif

							dan Informasi Kesehatan												
262	01/12/2023 08 - 12	38	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sangat Responsif dan Memuaskan	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
263	01/12/2023 08 - 12	43	L	Kawin	D4/S1	Swasta	OSS	3	4	4	4	3	3	3	4	4		Pelayanan Baik & Penannganan Sangat Cepat	-
264	01/12/2023 08 - 12	32	P	Kawin	D3	Wirausaha	OSS	4	3	3	4	3	3	4	4	4		sangat memuaskan	
265	01/12/2023 08 - 12	22	L	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa/Pelajar	OSS	3	3	4	4	3	4	4	3	4		Sangat baik dengan pelayanan yang saya dapat	-
266	01/12/2023 08 - 12	34	L	Kawin	SMA	Wirausaha	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	3		mudah dan cepat	-
267	01/12/2023 08 - 12	58	L	Kawin	D4/S1	Wirausaha	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
268	04/12/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Surat Keterangan Penelitian	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Pelayanan yang baik	Tingkatan lagi dalam pelayanan

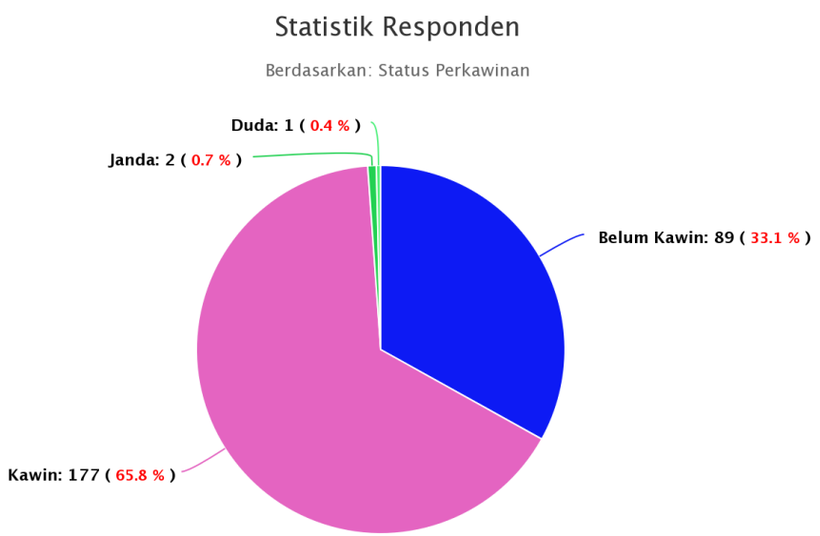
269	04/12/2023 08 - 12	20	P	Belum Kawin	SMA	Mahasiswa	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	4	4	3	4	4	4	4	4	4		Layanan ramah dan sopan, mengarahkan prosedur secara tepat dan rinci	Untuk saran dari saya yaitu bisa dengan membuat aplikasi untuk layanannya
Jumlah per Unsur								**917**	**933**	**903**	**1052**	**915**	**926**	**942**	**1037**	**938**			
NRR per Unsur								**3,41**	**3,47**	**3,36**	**3,91**	**3,40**	**3,44**	**3,50**	**3,86**	**3,49**			
NRR Tertimbang per Unsur								**0,38**	**0,38**	**0,37**	**0,43**	**0,37**	**0,38**	**0,39**	**0,42**	**0,38**	**3,50**		
IKM																	**87,50**		
Predikat																	**B**		
Keterangan																	**Baik**		

GRAFIK DATA SEKUNDER

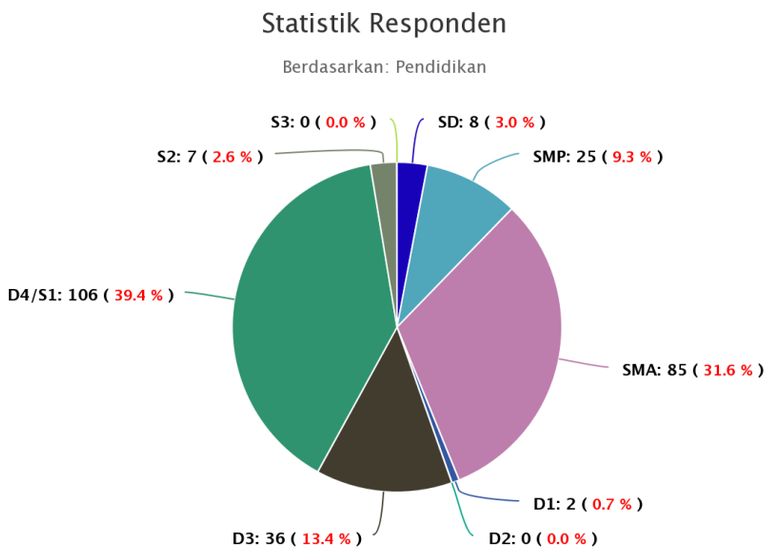
1. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



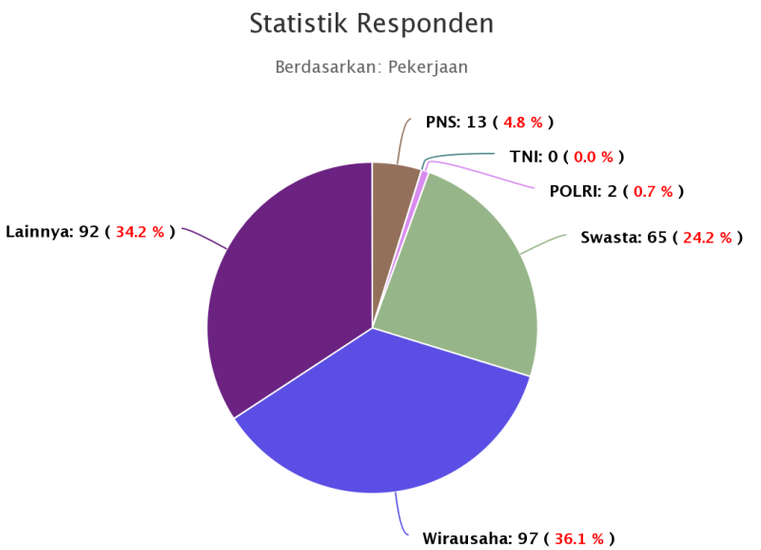
2. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN STATUS PERKAWINAN



3. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



4. GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



5.GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS LAYANAN



6. BENTUK MUTU PELAYANAN



Lampiran 9

REKAP KESAN DAN SARAN DARI RESPONDEN (OKTOBER SAMPAI DESEMBER)

No	Jenis Layanan	Responden	Kesan	Saran
1	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	Pelayanan yang baik	Tingkatan lagi dalam pelayanan
2	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Layanan ramah dan sopan, mengarahkan prosedur secara tepat dan rinci	Untuk saran dari saya yaitu bisa dengan membuat aplikasi untuk layanannya
3	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Sangat bangga dengan pelayanan di MPP karena perugasnya ramah dan informatif	Semoga kedepannya koordinasi dengan dinas terkait lebih ditingkatkan lagi agar tidak ada salah informasi
4	OSS	38 (L)	Sangat Responsif dan Memuaskan	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
5	OSS	43 (L)	Pelayanan Baik & Penannganan Sangat Cepat	-
6	OSS	32 (P)	sangat memuaskan	
7	OSS	22 (L)	Sangat baik dengan pelayanan yang saya dapat	-
8	OSS	34 (L)	mudah dan cepat	-
9	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	26 (L)	Baik	Sudah Baik dan responsif
10	Surat Keterangan Penelitian	19 (P)	Pelayanan online sangat mudah	Terus berkembang Sragen Asri
11	Surat Keterangan Penelitian	22 (L)	Sangat memuaskan pelayanan yang diberikan dan sangat ramah untuk pelayanan dari bapak ibu petugasnya	saran dari saya semoga pelayanannya dipertahankan kalau bisa di tingkatkan lagi
12	IZIN PRAKTEK	26 (P)	Pelayanan ramah dan sopan	Semoga semakin baik dalam segala aspek
13	Izin Praktik Bidan	29 (P)	Kesannya pelayanan sudah sangat bagus, petugas juga sangat sopan dan ramah, ditingkatkan lagi	untuk saat ini belum ada saran untuk perbaikan
14	SIP	27 (P)	sangat baik pelayanannya	-
15	Izin Praktik Bidan	29 (P)	SANGAT PUAS, KARENA PELAYANAN SANGAT BAIK.	SEMOGA KE DEPAN LEBIH BAIK LAGI :)

16	IZIN PRAKTEK	39 (P)	Baik	Tetap pertahankan
17	Izin Praktik Apoteker	23 (P)	Pelayanan cepat	Tidak ada
18	Izin Praktik Apoteker	23 (P)	Pelayanan cepat	Tidak ada
19	Izin Praktik Bidan	27 (P)	Pelayanan sangat baik dan mudah.	
20	IZIN PRAKTEK	23 (P)	Pelayanan Cepat	Tidak ada
21	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Kesannya baik, solutif	Terima kasih
22	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Pelayanannya sangat ramah, sopan dan nyaman serta sangat membantu dan memudahkan bagi mahasiswa	Semoga kedepannya lebih baik dan lebih memudahkan lagi
23	Izin Praktik Dokter Umum	35 (P)	Alhamdullilah pelayanan baik dan cepat	Cukup
24	Izin Praktik Dokter Internsip	26 (L)	Memuaskan, layanan cepat	Sudah sangat baik
25	Izin Praktik Dokter Spesialis	46 (P)	Ramah, cepat, terimakasih	Sudah sangat baik
26	SIP	31 (P)	Baik, ramah, pekerjaan selesai, memuaskan	Sudah sangat baik
27	SIP	30 (L)	Ramah, cepat, nyaman	
28	IZIN PRAKTEK	31 (L)	Pelayanan cepat dan simpel	Untuk layanan tracking online diperbaiki
29	IZIN PRAKTEK	30 (L)	Pelayanan Informatif, memudahkan dan profesional	Pelayanan sangat baik, bisa dipertahankan
30	IZIN PRAKTEK	31 (P)	-	-
31	Surat Keterangan Penelitian	19 (P)	Terimakasih untuk pelayanan nya, Pelayanan online memudahkan pengguna	Terus berkembang bumi Sukowati
32	SIP	26 (L)	Petugas loket ramah, dan penjelasan sangat jelas dan mudah	-
33	Izin Praktik Bidan	28 (P)	Petugas ramah, pelayanan cepat	Sudah cukup baik
34	Izin Praktik Bidan	28 (P)	Petugas ramah, pelayanan cepat	sudah cukup baik
35	OSS	35 (L)	Ramah dan sopan	-
36	Surat Keterangan Penelitian	23 (P)	-	-
37	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	18 (P)	SIPIPO ini sangat memudahkan untuk siapa aja yang akan mengakses.	surat permohonan saya untuk penelitian di RSUD dr Soeratno Gemolong Sragen beum keluar yaaa kak. Terimaksih

38	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	18 (P)	Sipipo ini situs web yang sangat mudah di akses siapa saja.dan pelayanan yang sangat ramah	tidak ada saran karena sudah cukup baik sipipo
39	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	sangat baik	-
40	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Alhamdulillaah mengurus surat ijin menjadi mudah dan prosesnya cepat	Semoga semakin suksess
41	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	_	_
42	IZIN PRAKTEK	30 (L)	Pelayanan SIP sangat cepat	Tingkatkan terus
43	Surat Keterangan Penelitian	22 (L)	izin persuratan sangat cepat dan mudah	tidak ada
44	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	Sangat baik	-
45	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	18 (P)	Pelayanan cukup baik	Perlu ditingkatkan sarana dan media dalam setiap kegiatan agar dapat dilaksanakan secara optimal dan sesuai dengan tujuan
46	IZIN PRAKTEK	24 (P)	Sudah baik untuk pelayanan yang diterima	
47	IZIN PRAKTEK	26 (P)	Baik dan sangat memuaskan	Ditingkatkan dan terus berkembang lebih baik
48	IZIN PRAKTEK	45 (P)	Bagus dong proses mudah serta cepat	Semoga kedepannya lebih baik lagi dan semakin berkembang
49	SIP	40 (L)	Pelayanan ramah, baik	Diringkatkan pely yg sudah ada
50	OSS	29 (P)	Kesannya sangat baik dan pelayanan luar biasa ramah.	-
51	OSS	28 (P)	Sangat ramah, cepat dan memuaskan	-
52	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Terimakasih, karena dalam mengurus surat menjadi lebih mudah	Pertahankan pelayanan
53	OSS	46 (L)		Pertahankan
54	OSS	38 (L)	Sangat Baik, Profesional, dan Cepat Tanggap	
55	Surat Keterangan Penelitian	21 (L)	Baik sekali	Sangat baik
56	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Pelayanan sangat baik sesuai harapan	Perhatahankan untuk kualitas pelayanan
57	SIP	34 (P)	Baik	Tingkatkan lagi
58	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	-	-

59	IZIN PRAKTEK	28 (P)	baik	tidak ada
60	OSS	33 (L)	Mudah, Cepat	Sudah bagus dan dipertahankan
61	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	Sudah baik dalam melayani	Dapat dipercepat pemrosesan suratnya ketika pemohon telah mengisi persyaratan
62	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Pelayanan yang cepat dan mudah.	Tambahkan fitur informasi terbaru mengenai dpmptsp.
63	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Menyenangkan karena pelayanan dan respon cepat	Tidak ada
64	Persetujuan KKPR	40 (P)	Pelayanannya sangat baik, pegawainya ramah dan sopan	
65	IZIN PRAKTEK	44 (L)	Pelayanan cepat dan tepat	
66	IZIN PRAKTEK	22 (P)	Pelayanan sangat ramah dan mudah	
67	IZIN PRAKTEK	32 (P)	Pelayanan sudah bagus dan sesuai	
68	IZIN PRAKTEK	29 (P)	Pelayanan sudah sesuai dengan apa yg diharapkan	
69	Izin Praktik Apoteker	23 (P)	-	-
70	Izin Praktik Apoteker	23 (P)	Sudah cukup puas, terimakasih.	Tidak ada saran, terimakasih
71	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	35 (P)	bagus dan responsif	untuk upload data kadang masih menunggu dari lahan.. apa untuk koneksi antar lembaga daerah dan lahan belum terkoneksi agar pelayanan semakin mudah dan cepat
72	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	Admin fast respon dan sangat informatif. Prosesnya sangat mudah dan cepat. Mantapppppp	Sukses selalu
73	OSS	33 (P)	cepat dan memuaskan dalam pelayanan OSS	
74	IZIN PRAKTEK	32 (P)	Pelayanan baik, mudah, dan profesional.	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat :)
75	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	Sangat terbantu dengan adanya situs online SIPIPO dalam mengurus persuratan izin penelitian. Prosesnya mudah dan cepat.	Respon terhadap sistem dapat diperbaiki kedepannya

76	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	19 (P)	saat mengusulkan pengajuan, syarat yang mudah, petugas yang ramah dan cepat, dan gratis	semoga kedepanya bisa ditingkatkan kualitasnya lebih baik lagi karna ini sangat membantu.
77	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	50 (P)	Gedung dan tata ruang bersih rapi indah, pelayanan cepat,pegawai ramah	Semoga terus menjaga dan mempertahankan pelayanan yang baik dan ramah
78	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Pelayanan baik dan sangat membantu	Dapat lebih ditingkatkan lagi kulaitas pelayanannya sehingga lebih baik
79	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	50 (P)	Gedung dan ruangan yang bersih rapi indah, pegawai ramah	Semoga selalu mengutamakan pelayanan yang mudah dan cepat dan ramah
80	Surat Keterangan Penelitian	28 (L)	Tidak ada	Tidak ada
81	Izin Praktik Apoteker	33 (P)	Pelayanan terpadu baik dan cepat	Pertahankan & selalu mengedepankan customers
82	SIP	32 (P)	Baik, untuk ditingkatkan	Sudah baik. Semoga pelayanan di MPP dapat berkembang lebih baik lagi.
83	IZIN PRAKTEK	44 (L)	Pelayanan sangat baik dan memuaskan.	Lebih ditingkatkan lagi
84	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	29 (L)	sangat ramah dan mudah dipahami	sudah baik tetap ditingkatkan
85	IZIN PRAKTEK	27 (P)	Pelayanan sudah sesuai	Lebih ditingkatkan untuk pelayanan izin praktik agar lebih sedikit cepat. Terimakasih
86	Izin Praktik Bidan	41 (P)	Cepat, tepat, ramah, bersih	
87	Izin Praktik Perawat	33 (P)	Cepat, ramah, nyaman	
88	OSS	39 (L)	Sudah bagus	
89	OSS	36 (P)	Puas dengan pelayanan DPMPTSP.	Pertahankan kualitas pelayanan yang ada.
90	Surat Keterangan Penelitian	23 (P)	sangat bagus untuk melakukan pelayanan dengan online karena dapat memudahkan masyarakat yang jauh dan pelayanan yang cepat.	sangat bagus, saya tidak memiliki saran untuk itu namun perlu untuk ditingkatkan dalam berbagai hal.
91	OSS	38 (L)	Sesuai	-
92	OSS	26 (L)	Tempat nyaman, petugas ramah	

93	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	32 (P)	sudah baik	perlu ada komunikasi antar pihak terkait agar jawaban surat segera bisa diproses dengan cepat
94	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	22 (P)	Baik atas pelayanan yang diberlakukan petugas ramah dan pelayanan cepat tepat	Baik semua
95	OSS	38 (P)	ramah dan sopan, menerangkan dg jelas	
96	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Sangat bagus	-
97	SIP	47 (P)	Puas dan terima kasih	
98	IZIN PRAKTEK	25 (P)	Cepat tanggap dan memuaskan	Pertahankan pelayanan yg baik dan tingkatkan.
99	Surat Keterangan Penelitian	28 (L)	Tdk ada	Tidak ada
100	OSS	30 (L)	Sopan	-
101	Persetujuan KKPR	35 (P)	Sudah Baik	
102	OSS	41 (P)	Bagus	-
103	OSS	32 (L)		dikasih no antrian
104	OSS	46 (L)	Sangat baik & memuaskan	
105	Izin Praktik Apoteker	27 (P)	Alhamdulillah pelayanannya sangat cepat dan memuaskan	tidak ada
106	Perizinan Kesehatan (SIP)	28 (P)	-	-
107	Persetujuan KKPR	28 (P)	Sopan dan Ramah	
108	OSS	36 (P)	Ramah	
109	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	40 (L)	pelayanan cepat dan responsif	disediakan help desk untuk memperlancar dalam pengaduan
110	Surat Keterangan Penelitian	20 (P)	Merasa sangat mudah dalam prosedur mendapat surat keterangan penelitian, pelayanan sangat ramah	Mungkin untuk prosedur, bisa disosialisasikan lebih lanjut kepada masyarakat umum, karena banyak masyarakat yang masih awam terkait bagaimana prosedur prosedur yang ada di DPMPTSP
111	IZIN PRAKTEK	51 (L)	Memuaskan	Pertahankan Pelayanan
112	IZIN PRAKTEK	33 (P)	Fast respon dan informatif	sudah baik
113	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	28 (P)		Tingkatkan pelayanan! Semangat !

114	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	33 (L)	Nyaman, cepat	
115	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	25 (P)	Sudah baik	
116	Izin Praktik Apoteker	31 (P)	Pelayanan baik dan sesuai	perlu dipertahankan
117	Surat Keterangan Penelitian	22 (L)	Pelayanan mudah diakses secara daring.	Keterangan yang kurang detail mengenai progres pelayanan.
118	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	19 (P)	Tetap dipertahankan	
119	Persetujuan KKPR	44 (L)	sangat memuaskan	
120	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	40 (P)	Penjelasan dari petugas yang sangat kompeten ramah dan menguasai dengan baik	- Adanya evaluasi tarif retribusi - Proses penerbitan lebih dipercepat
121	SIP	34 (P)	Baik, mudah, cepat	sudah baik
122	OSS	33 (L)	Bagus	Regenerasi karyawan muda
123	OSS	59 (L)	Kami sebagai warga masyarakat merasa puas dengan pelayanannya dan semoga tetap eksis	Semoga tetap konsisten
124	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	memudahkan agar tidak antri	tidak ada
125	OSS	26 (L)		Kurangnya sosialisasi perizinan usaha/NIB kpd masyarakat
126	Surat Keterangan Penelitian	23 (P)	Dalam melakukan pelayanan dilakukan dengan baik melalui website sehingga pelayanan dapat dilakukan tidak harus di kantor dan cepat	Dalam melakukan pelayanan melalui website merupakan langkah yang baik namun di perlukan perhatian dan untuk selanjutnya saya tidak memiliki saran
127	OSS	50 (P)	sopan & baik	
128	SIP	29 (P)	Pelayanan mudah dan cepat	Pelayanan sudah bagus & dibantu kesulitannya
129	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	-	-
130	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	-	-
131	Surat Keterangan Penelitian	20 (L)	Sangat bagus dalam pelayanan	lebih ditingkatkan lagi dari web nya mungkin
132	IZIN PRAKTEK	30 (P)	Cepat, ramah, tepat	
133	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	-	-

134	Surat Keterangan Penelitian	22 (P)	kalau DPMPTSP nya sih pelayanan baik dan mudah aksesnya. yang bikin lama dan ribet untuk dapat datanya itu dari dinas yang dituju.	tetap semangat
135	Izin Praktik Dokter Internsip	26 (L)	Baik	Sudah baik
136	Izin Praktik Dokter Internsip	25 (P)	Baik	Sudah Baik
137	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	pelayanan sangat baik	
138	Surat Keterangan Penelitian	21 (P)	Pelayanan sangat cepat, dengan tools pembuatan surat dapat dilaksanakan secara online yang memudahkan pemohon serta melalui sarana web yang mudah dipahami	Semoga kinerja dan pelayanannya selalu dipertahankan, semangat
139	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	36 (P)	pelayan sangat cepat dan gratis	pertahankan
140	OSS	31 (P)		Untuk sertifikat penjamah makanan belum terbit sampai sekarang
141	OSS	43 (L)	-	Persamaan persepsi antara mpp & dinas terkait syarat yg harus diurus
142	OSS	38 (L)	Pelayanan yg diberikan sangat baik, sehingga membuat kami nyaman.	-
143	OSS	32 (L)	Sangat Membantu Masyarakat	
144	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	20 (P)	Sangat bermanfaat	Terus tingkatkan mutu layanan

Lampiran 10

DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT *ON LOCATION*











