PEMERINTAH
KABUPATEN SRAGEN

DPMPTSP

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2020



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

0271 892348
0271 8961359

www.dpmptsp.sragenkab.go.id

Scanned with CamScanner

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2020

DINAS PENANAMAN MODAL

DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN SRAGEN

TAHUN 2020

Scanned with CamScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur 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 Tahun 2020 telah selesai disusun.

Harapan kami, hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen.

Kepada semua pihak yang telah bekerjasama dan membantu pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan masyarakat ini dan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 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, 2020

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN

DINAS PM PTSP

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

Scanned with CamScanner

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL 1
KATA PENGANTAR 2
DAFTAR ISI 3
BAB I. PENDAHULUAN 4
A. LATAR BELAKANG 4
B. DASAR HUKUM 5
C. MAKSUD DAN TUJUAN 5
D. MANFAAT 6
E. METODE 6
F. TIM SURVEI 7
G. JADWAL PELAKSANAAN 8
BAB II. ANALISIS 11
A. DATA KUESIONER 11
B. TEKNIK PENGOLAHAN DATA 13
C. PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 14
D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT..... 17
BAB III. PENUTUP 19
A. KESIMPULAN 19
B. SARAN 20
C. RENCANA TINDAK LANJUT 21
LAMPIRAN-LAMPIRAN **23-42**

1. SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPTEN SRAGEN TAHUN 2020
2. DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI KANTOR DPMPTSP KAB. SRAGEN
3. DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI LOKASI USAHA
4. FORMULIR SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
5. TABEL SAMPEL KREJCIE DAN MORGAN
6. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TAHUN 2020

Scanned with CamScanner

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, semua unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

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

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

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

Dalam pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam satu tahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dalam pelaksanaan survei ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Scanned with CamScanner

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; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

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

B. DASAR HUKUM

1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
4. 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

Scanned with CamScanner

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 penyelenngara 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. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public 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. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public 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 seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pintu Kabupaten Sragen selama bulan Januari sampai dengan September 2020, yaitu sebanyak kurang lebih 9000 pemohon.
2. Survei ini dilakukan dengan berpedoman pada tabel sampel Krejcie and Morgan dengan sampel 368 kuesioner kepada responden yang merupakan penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di

Scanned with CamScanner

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada tahun 2020, terhitung dari bulan Januari sampai dengan September 2020. 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 2020 dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/40/003/2020 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2020.

Adapun Susunan Keanggotaan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2020 sebagai berikut :

NO	N A M A NIP PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	TUGIYONO, S.H. NIP. 19670708 199303 1 010 Pembina Utama Muda (IV/c)	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ketua
2.	MI ANIEK WINDARSIH, S.H, M.M. NIP. 19630708 198812 2 001 Pembina (IV/a)	Kabid Informasi, Pengawasan dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris
3.	SRI MULYONO, S.Sos, M.Si NIP. 19691119 199703 1 002 Pembina (IV/a)	Kasi Pengawasan dan Pembinaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
4.	SUHARYONO, S.H. NIP. 19700523 199010 1 001 Penata Tingkat I (III/d)	Kasi Pengaduan dan Partisipasi Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
5.	YUSTINA NUGRAHAENI, S.S. NIP. 19830302 200604 2 010 Penata Tingkat I (III/d)	Kasi Informasi dan Pengolahan Data Dinas Penanaman Modal dan	Anggota

Scanned with CamScanner

		Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
6.	Drs.WIJIYANTO NIP. 19670313 199603 1 001 Penata Tingkat I (III/d)	Kasubbag Pelayanan Publik dan Tatalaksana Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	Anggota
7.	YULIANANTO DONI P, S. Kom. NIP. 19840707 200903 1 003 Penata (III/c)	Fungsional Pranata Komputer Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota

G. JADWAL PELAKSANAAN

1. Penetapan Pelaksana

   Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2020 dilakukan secara swakelola, dan dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/40/003/2020 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2020.

2. Penyiapan Bahan

   Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

   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 dapat 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 berganda, sedangkan jawaban tidak terstruktur berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, di

Scanned with CamScanner

mana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

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

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

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

   Keterangan:

   S = jumlah sampel

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

   N = populasi

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

   d = 0,0

   Pengumpulan data dilaksanakan di:

   a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen pada waktu jam layanan;
   b. Di lokasi usaha yang didatangi oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada jam kerja saat melakukan kunjungan ke daerah dalam wilayah Kabupaten Sragen.

   Pengisian kuesioner dilakukan dengan dua cara yaitu sebagai berikut:

   a. Dilakukan oleh responden/masyarakat dan hasilnya diserahkan kepada petugas yang ditunjuk.
   b. Dilakukan melalui wawancara kepada responden terhadap kuesioner yang telah ditetapkan.

4. Penyusunan Jadwal

   a. Pengumpulan data dari responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen dilaksanana pada bulan Januari s/d September 2020;
   b. Pengumpulan data dari responden di lokasi usaha direncanakan dilaksanakan di awal tahun, namun dikarenakan terjadinya

Scanned with CamScanner

Pandemi Covid-19 dan maka pemberlakuan *work from home*, pelaksanaan pengumpulan data di lokasi usaha baru dilaksanakan setelah dikeluarkannya Surat Edaran Bupati Sragen Nomor 360/002/038/2020 tentang Penerapan New Normal pada Saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Sragen tertanggal 9 Juni 2020.

Scanned with CamScanner

BAB II
ANALISIS

A. DATA KUESIONER

Kuesioner yang disebar kepada responden/masyarakat pencari perizinan dan nonperizinan, 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. Sarana dan Prasarana

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

Scanned with CamScanner

merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

2. Variabel Identitas Responden

Untuk mendiskripsikan karakteristik terdiri dari: umur, jenis kelamin, 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 berganda. 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	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik
9	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik

Scanned with CamScanner

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

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

B. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

1. Pengukuran Skala Likert

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

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

Scanned with CamScanner

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 excel.

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 **368 (tiga ratus enam puluh delapan)** orang. Dari ke 368 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut:

Scanned with CamScanner

No	Indikator	Nilai Per unsur	Jumlah Nilai Per unsur : Jml kuesioner yang terisi	NRR Per unsur x 0,111
1	Persyaratan	1190	3,23	0,36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1164	3,16	0,35
3	Waktu Penyelesaian	1138	3,09	0,34
4	Biaya / Tarif	1419	3,86	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1163	3,16	0,35
6	Kompetensi Pelaksana	1170	3,18	0,35
7	Perilaku Pelaksana	1221	3,32	0,37
8	Sarana dan Prasarana	1157	3,14	0,35
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1279	3,48	0,39

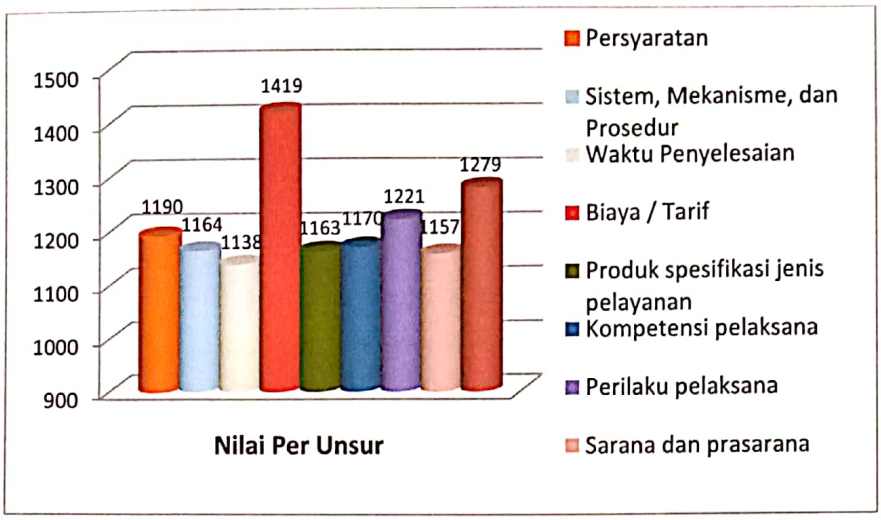
Berdasarkan kriteria tersebut di atas, apabila dibuat dalam kelas interval maka dapat dinilai dengan kategori sebagai berikut :

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 tahun 2020 adalah **82,20** (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 sebagai berikut:

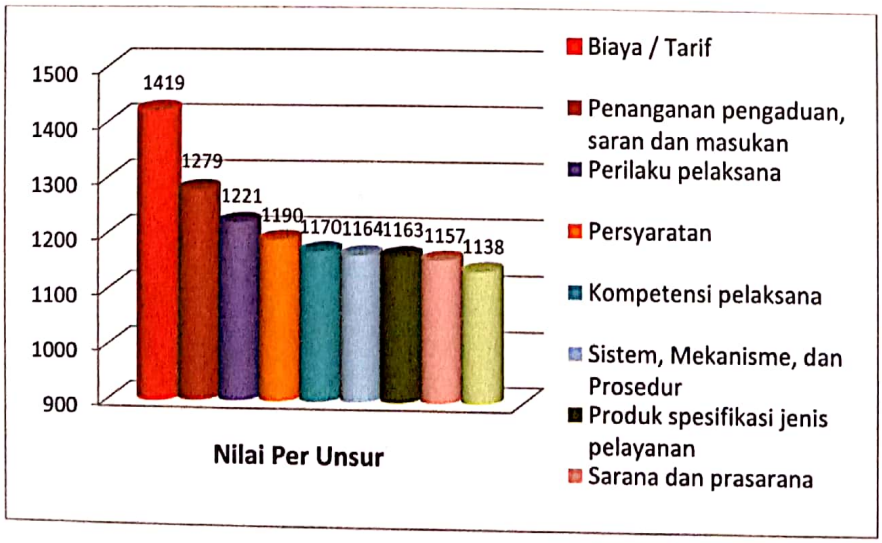
Scanned with CamScanner



Rangking nilai per unsur sebagai berikut:

Rangking	Kategori	Nilai
1 (Satu)	Biaya / Tarif	1419
2 (Dua)	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1279
3 (Tiga)	Perilaku Pelaksana	1221
4 (Empat)	Persyaratan	1190
5 (Lima)	Kompetensi Pelaksana	1170
6 (Enam)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1164
7 (Tujuh)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1163
8 (Delapan)	Sarana dan Prasarana	1157
9 (Sembilan)	Waktu Penyelesaian	1138

Bentuk grafik sebagai berikut :



Scanned with CamScanner

D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2020 melibatkan kurang lebih 9000 populasi dengan sampel sebanyak 368. Jumlah populasi dan sampel tahun ini meningkat cukup banyak walaupun terjadi Pandemi Covid-19. Hal ini dikarenakan adanya Program Banpres Produktif untuk Usaha Mikro dari Kementrian Koperasi dan UKM, berdasarkan Surat Kementrian Koperasi dan UKM Nomor 367/SM/VIII/2020 tanggal 4 Agustus 2020 perihal Pendataan Program Bantuan bagi Pelaku Usaha Mikro. Hal ini berakibat pada melonjaknya permohonan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) melalui *Online Single Submission* (OSS). Sebenarnya masyarakat bisa mengurus sendiri IUMK tersebut melalui OSS, namun banyak pelaku usaha yang belum memahami atau mengalami kesulitan ketika mengurus izin tersebut melalui OSS sehingga mereka tetap datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen untuk mendapatkan pendampingan dalam mengakses aplikasi perizinan OSS tersebut.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada tahun 2020 adalah **82,20.** Nilai ini mengalami peningkatan sebanyak 0,28 dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada Periode 2 Tahun 2019, yaitu 81,91.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen mengalami *trend* meningkat setiap periodenya. Berikut ini adalah tabel tingkat kepuasan masyarakat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020:

TAHUN	SEMESTER	NILAI	KETERANGAN
2018	I	81,05	BAIK
2018	II	81,11	BAIK
2019	I	81,27	BAIK
2019	II	81,91	BAIK
2020	-	82,20	BAIK

Scanned with CamScanner

Hal ini bisa diartikan bahwa DPMPTSP Kabupaten Sragen tidak berpuas diri dan selalu meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Scanned with CamScanner

BAB III
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2020, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei dilakukan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen selama **Januari sampai dengan September 2020;**
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 maupun di lokasi kunjungan daerah di wilayah Kabupaten Sragen.
3. Unsur yang mendapatkan **nilai tertinggi** adalah unsur **biaya/tarif**. Hal ini mengindikasikan bahwa biaya/tarif 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;
4. 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, misalnya seperti IMB. Hal-hal yang menyebabkan lamanya waktu penyelesaian bisa dikarenakan beberapa dokumen yang dibutuhkan melibatkan beberapa SKPD yang berbeda. Selain itu sejak digunakannya aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), peran serta aktif dari pihak pemohon juga sangat dibutuhkan, misalnya dalam hal mengunggah (*upload*) dokumen-

Scanned with CamScanner

dokumen yang dibutuhkan seperti slip tanda setoran pembayaran retribusi IMB yang harus diunggah oleh pemohon sendiri. Beberapa masalah tersebut menjadi pemacu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen untuk semakin meningkatkan pelayanannya agar tepat waktu, termasuk berkoordinasi dengan SKPD terkait dan memberi pemahaman kepada pihak pemohon.

5. Unsur penilaian yang memiliki nilai terendah kedua adalah unsur Sarana dan Prasarana. Ketika adanya Program Bantuan Presiden untuk Usaha Mikro, terjadi lonjakan jumlah pemohon Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) yang menyebabkan adanya antrian panjang pemohon. Karena adanya batas waktu pendataan bantuan bagi pelaku usaha mikro tersebut sehingga walaupun loket pelayanan telah ditambah namun adanya antrian pemohon tetap tidak terhindarkan karena terbatasnya sarana dan prasarana misalnya komputer dan printer serta perlu adanya mesin antrian.
6. Dari hasil analisis data survei kepuasan masyarakat antara bulan Januari sampai dengan September 2020 diperoleh indeks kepuasan masyarakat **82,20**. Berarti berada di Nilai Interval Konversi 76,61-88,30 dengan mutu pelayanan **B**, dan kinerja unit pelayanan **BAIK**.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analis data, didapatkan indeks kepuasan masyarakat pada Tahun 2020 sebesar 82,20 yang menunjukkan sedikit peningkatan dibandingkan IKM Periode 2 Tahun 2019 yang menunjukkan nilai 81,91 atau naik sebesar 0,29. Meskipun mengalami peningkatan nilai, ada beberapa saran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar mempertahankan atau meningkatkan kualitas yang telah dicapai.

Beberapa saran tersebut antara lain:

1. Mencari solusi terbaik atas hal-hal yang menghambat ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan. Apabila hal-hal yang berhubungan dengan penyelesaian hambatan perizinan dan penyederhanaan proses tersebut melibatkan koordinasi dengan SKPD terkait maka cara yang bisa dilakukan adalah memaksimalkan koordinasi dengan SKPD-SKPD tersebut;

Scanned with CamScanner

2. Sejak dilaksanakannya Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Online (*Online Single Submission*) sebenarnya masyarakat tidak perlu datang ke DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk mengurus izin yang bisa diurus melalui aplikasi perizinan OSS tersebut. Namun, sebagai masyarakat masih awam dengan aplikasi tersebut, izin-izin apa saja yang bisa diurus melalui OSS, dan mengalami kesulitan/ketidakpahaman saat mengakses aplikasi OSS tersebut. Sosialisasi tentang OSS sebenarnya sudah dilakukan di kecamatan-kecamatan dengan mengundang pihak perangkat desa/keluarahan, pihak kecamatan dan pelaku usaha. Namun tidak disertai dengan praktek aplikasi OSS tersebut, sehingga hasil yang diharapkan tidak tercapai maksimal.

   Saran yang bisa diberikan antara lain:

   a. Mengadakan pelatihan OSS bagi petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sehingga masyarakat yang membutuhkan pendampingan dalam mengakses OSS tidak perlu datang ke DPMPTSP Kabupaten Sragen, namun cukup datang ke PATEN di kecamatan masing-masing;

   b. agar petugas mampu memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas dan detil dibutuhkan pelatihan untuk menunjang pengetahuan serta kemampuan komunikasi petugas pelayanan terkait produk-produk pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen;

   c. memaksimalkan keberadaan sarana dan prasarana OSS Lounge di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen sebagai pusat informasi Rencana Tata Ruang Wilayah, pusat konsultasi dan layanan kepastian berusaha serta penanganan pengaduan.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat Tahun 2020 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen, dapat disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

1. Rencana tindak lanjut terhadap indikator yang nilainya masih rendah atau mengalami penurunan nilai dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Periode 2 Tahun 2019

Scanned with CamScanner

a. Waktu Penyelesaian. Unsur ini mendapat peringkat atau nilai terendah pada Tahun 2020 ini. Permasalahan yang menyebabkan telah ditulis pada poin A (Kesimpulan) di atas. Dan saran yang bisa dilaksanakan juga telah disampaikan di poin B (Saran). Tindak lanjutnya adalah memaksimalkan koordinasi dengan SKPD terkait dan memberikan pemahaman kepada pemohon bahwa peran serta dan keaktifan pemohon juga menentukan kecepatan penyelesaian perizinan yang mereka ajukan.

b. Unsur-unsur yang mengalami penurunan peringkat dibandingkan dengan hasil pada periode sebelumnya adalah Unsur Kompetensi Pelaksana serta Unsur Sarana dan Prasarana. Tindak lanjutnya adalah mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas petugas pelayanan serta meningkatkan sarana dan prasarana yang menunjang peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, antara lain menambah jumlah petugas loket pelayanan, menambah jumlah komputer yang mendukung pelayanan, dan menyediakan mesin antrian.

2. Rencana tindak lanjut terhadap indikator yang nilainya mengalami stagnasi dibandingkan dengan hasil pada Periode 2 Tahun 2019. Unsur-unsur tersebut adalah unsur biaya/tarif; penanganan pengaduan saran dan masukan; perilaku pelaksana; dan produk sepesifikasi pelayanan. Terhadap unsur-unsur tersebut tetap perlu ditingkatkan kualitasnya.
3. Rencana tindak lanjut terhadap indikator yang nilainya mengalami peningkatan nilai dibandingkan dengan hasil pada Periode 2 Tahun 2019. Unsur-unsur tersebut adalah unsur persyaratan dan unsur sistem, mekanisme dan prosedur. Terhadap unsur-unsur tersebut tetap perlu dipertahankan kualitasnya.

Scanned with CamScanner

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2020
2. DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI KANTOR DPMPTSP KAB. SRAGEN
3. DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI LOKASI USAHA
4. FORM SKM DPMPTSP KAB SRAGEN
5. TABEL KREJCIE DAN MORGAN
6. PENGOLAHAN DATA SKM TAHUN 2020

Scanned with CamScanner

Lampiran 1

SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2020

BUPATI SRAGEN
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN BUPATI SRAGEN
NOMOR 800/ 40 /003/2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2020

BUPATI SRAGEN,

Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;

b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;

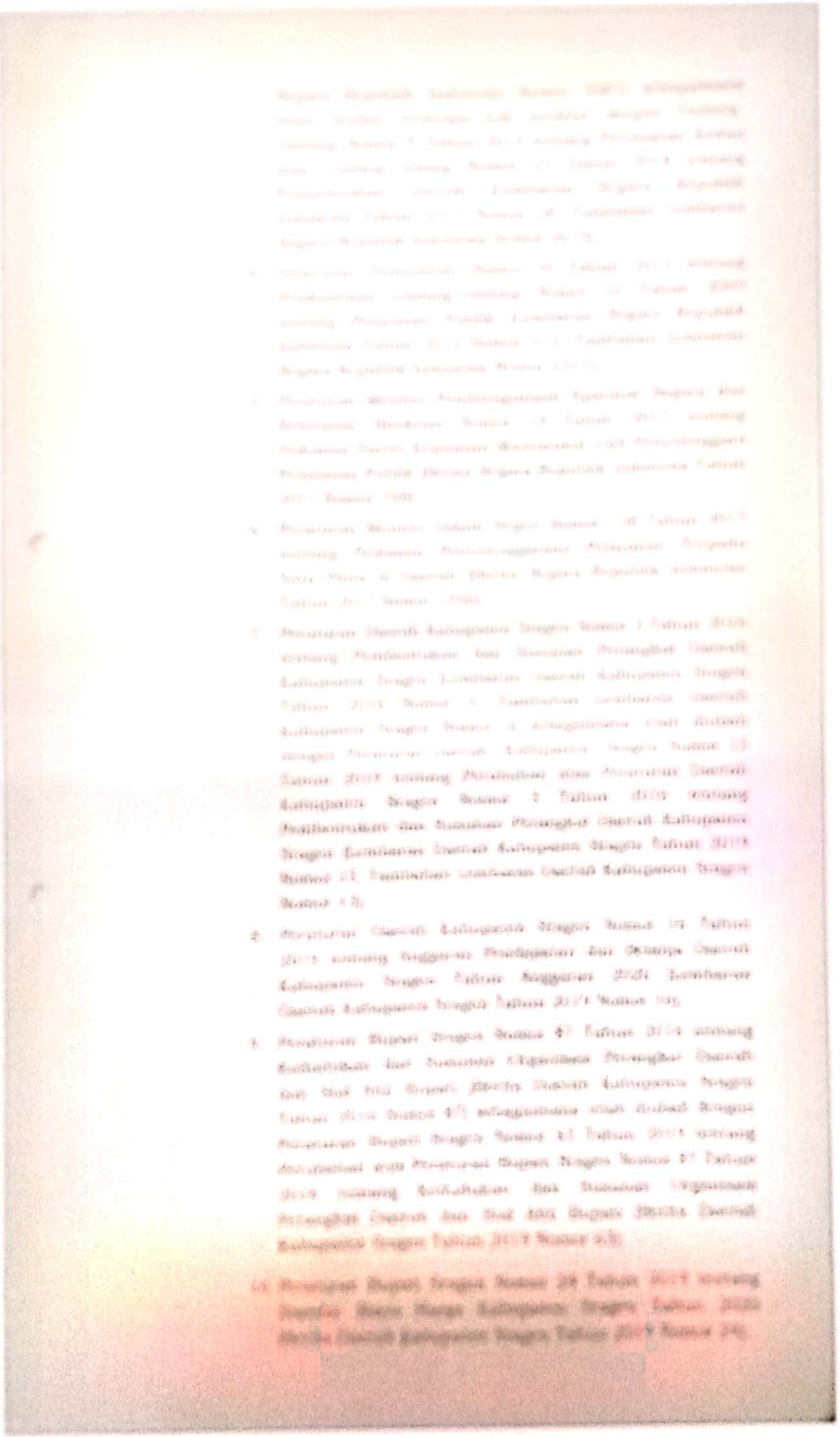
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2020;

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

Scanned with CamScanner



Scanned with CamScanner

11. Peraturan Bupati Sragen Nomor 24 Tahun 2019 tentang Standar Biaya Harga Kabupaten Sragen Tahun 2020 (Berita Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2019 Nomor 24);

12. Peraturan Bupati Sragen Nomor 62 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sragen Tahun Anggaran 2020 (Berita Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2019 Nomor 62).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2020 dengan susunan keanggotaan sebagaimana dimaksud pada Lampiran Keputusan Bupati ini.

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

a. melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;

b. melakukan koordinasi dengan satuan kerja/instansi dalam pelaksanaan survei;

c. menetapkan teknik survei; dan

d. melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Bupati.

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

KEEMPAT : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sragen Tahun Anggaran 2020.

KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sragen
pada tanggal 2-1-2020

BUPATI SRAGEN,

KUSDINAR UNTUNG YUNI SUKOWATI

Salinan 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.

Scanned with CamScanner

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI SRAGEN
NOMOR 800/ 40 /003/2020
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2020.

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2020

NO	N A M A NIP PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	TUGIYONO, S.H. NIP. 19670708 199303 1 010 Pembina Utama Muda (IV/c)	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ketua
2.	MI ANIEK WINDARSIH, S.H. M.M. NIP. 19630708 198812 2 001 Pembina (IV/a)	Kabid Informasi, Pengawasan dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris
3.	SRI MULYONO, S.Sos, M.Si NIP. 19691119 199703 1 002 Pembina (IV/a)	Kasi Pengawasan dan Pembinaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
4.	SUHARYONO, S.H. NIP. 19700523 199010 1 001 Penata Tingkat I (III/d)	Kasi Pengaduan dan Partisipasi Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
5.	YUSTINA NUGRAHAENI, S.S. NIP. 19830302 200604 2 010 Penata Tingkat I (III/d)	Kasi Informasi dan Pengolahan Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
6.	Drs.WIJIYANTO NIP. 19670313 199603 1 001 Penata Tingkat I (III/d)	Kasubbag Pelayanan Publik dan Tatalaksana Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	Anggota
7.	YULIANANTO DONI P, S. Kom. NIP. 19840707 200903 1 003 Penata (III/c)	Fungsional Pranata Komputer Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota

BUPATI SRAGEN,

KUSDINAR UNTUNG YUNI SUKOWATI

Scanned with CamScanner

Lampiran 2

DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN





Scanned with CamScanner

Lampiran 3

DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI LOKASI USAHA



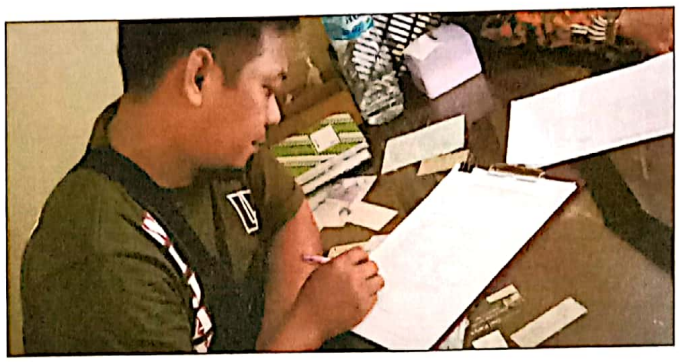






Scanned with CamScanner





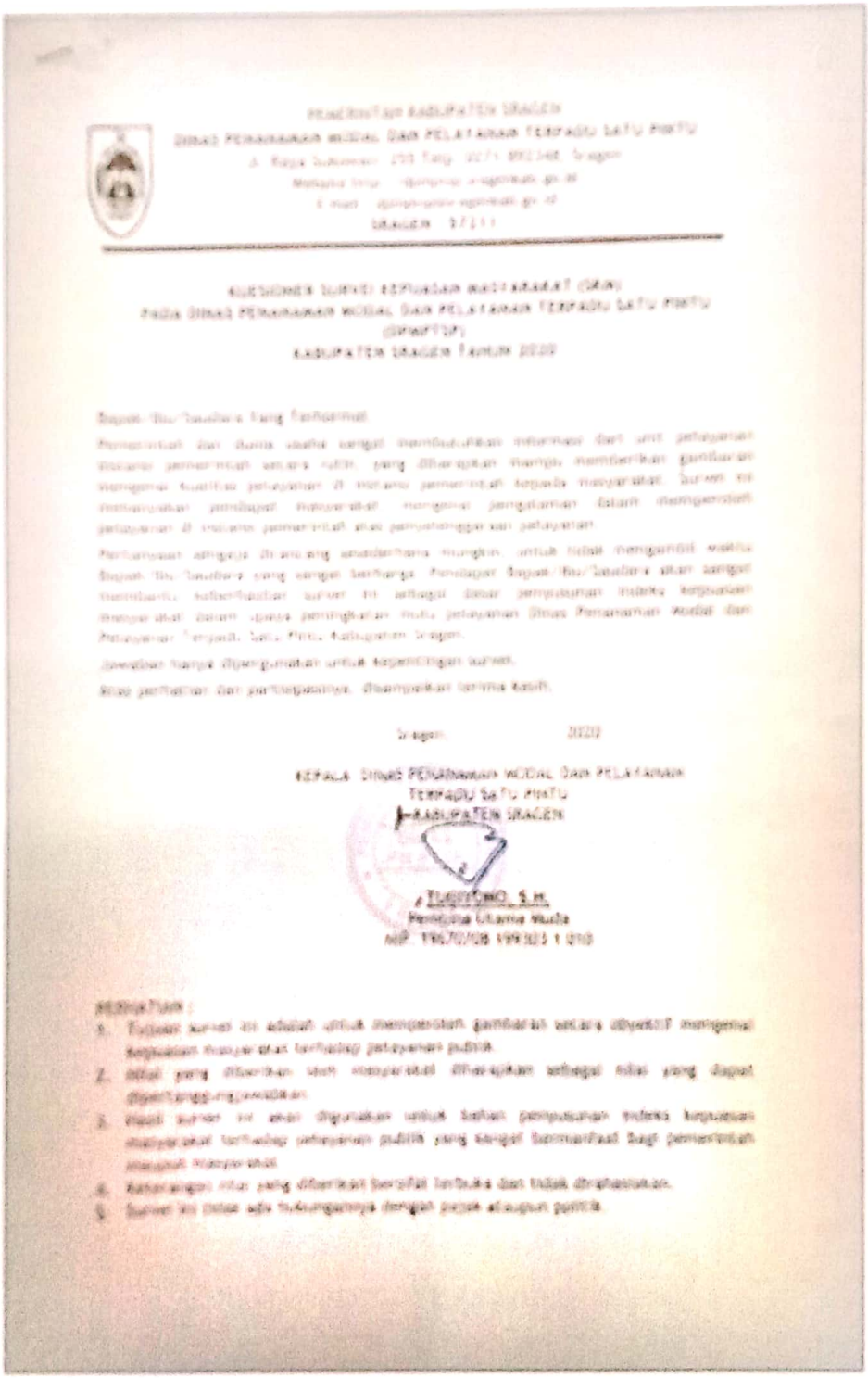




Scanned with CamScanner

Lampiran 4

FORMULIR SKM DPMPTSP KAB SRAGEN



PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Raya Sukowati [illegible] Telp. (0271) [illegible] Sragen
Website : dpmptsp.sragenkab.go.id
E-mail : dpmptsp@sragenkab.go.id
SRAGEN 57211

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)
KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2020

Dapat Ibu/Saudara yang terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan publik pemerintah secara rutin, yang dilaksanakan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini mengevaluasi pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam mengenakan pelayanan di instansi pemerintah atau penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan singkat di bawah ini sehubungan mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak Ibu Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu kelancaran 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 digunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Sragen, 2020

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN

Ir. TUGIYONO, S.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 196[illegible]

PERHATIAN :
1. Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat dihargakan 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. Kerahasiaan atas yang diberikan bersifat tertutup dan tidak dipublikasikan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pelak aduan publik.

Scanned with CamScanner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2020

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur ..... tahun

Jenis Kelamin ☐ L ☐ P

Status Kawin ☐ Belum Kawin ☐ Kawin ☐ Janda ☐ Duda

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

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

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarkat/ responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Sangat mahal		a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	1	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	2	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	3	d. Dikelola dengan baik	4
	4		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai	1		
c. Sesuai	2		
d. Sangat sesuai	3		
	4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

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

Scanned with CamScanner

Lampiran 5

TABEL SAMPEL KREJCIE AND 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	1000000	384

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

Scanned with CamScanner

Lampiran 6

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TAHUN 2020

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
PERIODE (JANUARI - SEPTEMBER 2020)

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	2	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	4	3	3	3	3	3	3	2	1
18	3	4	3	4	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	4	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4
27	3	3	3	4	3	3	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	3	3	4	4	3	4	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	3	4	4	3	3	4	3	4
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	2	4	3	3	3	3	3

Scanned with CamScanner

37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	2	2	2	3	2	3	3	2	3
39	3	3	2	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	4	3	3	4
41	3	3	3	4	2	3	3	2	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	4	3	3	3	4
44	3	4	4	4	3	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	2	3
46	3	3	3	4	3	3	3	2	1
47	3	3	3	4	3	3	2	2	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	4	3	4	4	4	4	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	2	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	4	4	3	4	4	4	3	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	4	4	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	2	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	4	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	4	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	2	3	3	3
81	3	3	4	4	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Scanned with CamScanner

84	3	3	3	4	3	3	4	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	4	4	3	3	4	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	4	3	3
92	3	3	4	3	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	4	3	4	3	3	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	4	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	3	3	4	4	3	3	4	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	4	3	4
105	3	3	3	4	3	4	4	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	2	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	3	4	4	4
112	4	3	3	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	2	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	3	4	3	3
118	4	4	3	4	4	3	3	4	3
119	4	3	3	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	4	3	3
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3
123	4	3	3	4	3	3	3	3	3
124	4	3	3	3	4	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	2	2
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	2
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Scanned with CamScanner

131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	2	1	3	4	3	3	4	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	3	4	4	3	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	4	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	4	4	3	4	4	3	3	4	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	2	2	3	3	3	3	3
146	3	3	4	4	3	3	3	3	3
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	3	4	3	4	4	4	3	4	4
151	4	4	3	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	3	4	4	4
154	3	3	3	4	3	3	4	3	4
155	4	3	3	4	3	3	3	3	4
156	3	3	3	4	3	4	4	3	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3
158	4	3	4	3	3	3	4	3	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	3	3	2	4	3	3	3	3	4
161	3	3	3	4	3	3	4	3	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	4	3	4	4	4	4	4	4
165	4	3	3	4	3	4	4	3	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	3	3	3	4	3	4	3	4	4
168	4	3	3	4	3	4	4	4	4
169	3	3	4	4	3	3	4	3	3
170	4	3	3	4	4	3	4	4	4
171	4	3	3	4	4	3	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3
174	3	3	2	4	3	3	3	3	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	3	4	4	3	3	3	3	4

Scanned with CamScanner

178	3	3	2	4	3	3	3	3	3
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3
180	3	3	3	4	3	3	3	3	3
181	4	4	4	4	3	3	4	3	3
182	4	4	3	4	4	4	3	4	3
183	3	3	3	4	3	3	3	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	2	4	3	3	3	3	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	3	3	4	3	3	3	3	3
189	3	3	2	4	3	3	3	3	3
190	4	3	3	4	3	3	4	3	4
191	3	3	3	4	3	3	3	2	3
192	4	3	3	4	3	3	3	3	3
193	4	3	3	4	3	3	3	2	3
194	3	3	3	4	3	3	3	2	3
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3
196	3	3	3	4	3	3	3	3	3
197	3	3	2	4	3	3	3	3	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	3	3	2	2	3	3	3	3	3
202	3	3	4	4	3	3	3	3	4
203	4	3	3	3	3	3	4	4	4
204	3	2	3	4	3	4	3	3	3
205	3	3	3	4	3	3	4	3	4
206	4	3	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	3	4	4	3	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3
209	3	3	2	4	3	4	4	3	4
210	3	3	2	4	2	3	3	3	3
211	4	3	3	4	3	3	4	4	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	3	4	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3
216	4	3	3	4	3	3	4	3	3
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	3	3	3	4	3	3	3	3	3
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	4	3	3	3	3	3
224	4	3	3	3	3	3	4	3	3

Scanned with CamScanner

225	3	3	3	4	3	3	3	3	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3
228	3	3	3	4	3	3	4	3	4
229	4	3	3	4	3	3	3	3	4
230	3	3	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	3	4	3	3	4	3	4
232	3	3	3	4	3	3	3	3	2
233	4	3	3	4	3	3	4	4	4
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3
235	3	3	3	4	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	4	3	3	3	3	3
238	3	4	3	4	3	3	4	3	3
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	3	3	4	3	3	3	3	4
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	4	4	3	4	4	3	4	3	4
243	4	4	4	4	3	3	4	3	4
244	3	3	3	4	3	3	4	3	4
245	3	3	3	4	3	3	3	3	3
246	3	3	3	4	3	3	3	3	3
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	3	3	3	4	3	3	3	2	2
249	4	3	3	4	3	3	3	3	3
250	3	3	3	4	3	3	3	2	2
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	4	3	3	3	3	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	3	3	3	4	3	3	3	2	2
256	4	3	4	4	3	3	4	3	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	3	4	3	3	4	3	4
259	3	3	3	4	3	3	3	3	3
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4
261	3	3	3	4	3	3	3	2	2
262	4	3	3	3	3	3	4	3	4
263	3	3	3	4	3	3	3	2	2
264	3	3	3	4	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	4
266	3	3	3	4	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	4
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	3	3	4	3	2	3	3	4
271	3	4	3	4	3	3	3	3	4

Scanned with CamScanner

272	3	3	3	4	3	3	3	3	3
273	3	3	3	4	3	3	3	2	2
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4
275	4	4	4	4	4	4	4	3	3
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	3	2	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	3	3	4	4
279	3	3	3	4	3	3	3	3	2
280	3	3	3	4	3	3	3	3	4
281	4	3	3	4	3	3	3	4	2
282	3	3	3	4	3	3	3	3	3
283	3	3	2	4	3	3	3	3	4
284	3	3	2	4	3	3	3	2	2
285	3	3	3	2	3	3	3	3	4
286	3	3	2	4	3	3	3	2	3
287	3	2	2	4	3	3	3	3	4
288	3	3	2	4	3	3	3	3	4
289	3	3	3	4	3	3	3	4	2
290	3	3	3	4	3	3	3	2	4
291	4	3	4	3	3	3	4	3	3
292	3	3	2	3	3	4	3	4	4
293	4	4	3	4	4	4	4	4	4
294	3	3	3	4	3	3	3	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	2	4	3	3	3	3	3
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	3	3	4	3	3	4	4	4
299	3	3	2	4	3	3	3	2	4
300	3	3	2	4	3	3	3	3	4
301	3	4	3	4	3	3	3	3	4
302	3	3	3	4	3	3	3	3	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4
304	3	3	3	4	3	3	3	3	4
305	3	4	3	4	4	3	4	3	4
306	4	4	3	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	4	3	3	3	3	4
308	3	4	3	4	3	3	3	3	4
309	4	4	4	4	3	3	4	3	4
310	3	3	3	4	3	3	3	3	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	3
312	3	3	3	2	3	3	3	2	3
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	3	3	3	4	3	3	3	3	3
315	3	3	3	4	3	3	4	3	2
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	3	3	3	4	3	3	3	3	3
318	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Scanned with CamScanner

319	3	3	3	4	3	4	3	3	3
320	3	3	3	4	3	3	3	3	3
321	3	3	3	4	3	3	3	3	3
322	3	3	3	4	3	3	4	3	4
323	3	3	2	4	3	3	3	3	4
324	3	4	4	4	4	4	4	4	4
325	3	3	3	4	3	3	4	3	4
326	3	3	3	4	3	3	3	3	4
327	4	3	3	4	4	3	4	4	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	3	3	3	4	3	3	3	3	2
330	3	3	3	4	3	3	3	3	3
331	3	3	3	4	3	3	3	3	3
332	3	3	3	4	3	3	3	3	3
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3
335	3	3	3	4	3	3	3	3	3
336	3	3	3	2	3	3	3	3	3
337	3	3	3	4	3	3	3	3	3
338	3	3	3	4	3	3	3	3	3
339	3	3	3	4	3	3	3	3	3
340	3	3	3	4	3	3	3	3	3
341	3	3	3	4	3	3	3	3	3
342	3	3	3	4	3	3	3	3	3
343	3	3	3	4	3	3	3	3	3
344	3	3	3	4	3	3	3	3	3
345	3	4	3	4	3	4	4	4	4
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3
347	3	3	3	4	3	3	3	3	3
348	3	3	3	4	3	3	3	2	3
349	3	3	3	4	3	3	4	2	3
350	3	3	3	4	3	3	4	3	3
351	3	3	2	4	3	3	3	3	4
352	3	2	3	4	3	3	3	2	4
353	4	4	3	4	3	4	3	3	4
354	4	4	3	4	3	3	3	3	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	3	3	4	4	3	3	4	3	4
357	3	3	3	4	3	3	4	4	1
358	3	3	3	4	3	3	3	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	3	4	3	2	3	3	4	3	3
361	3	3	3	3	3	3	3	2	1
362	3	3	3	4	3	3	3	3	4
363	3	3	3	4	3	3	3	3	4
364	3	3	3	4	3	3	3	3	4
365	4	3	3	4	3	3	4	3	3

Scanned with CamScanner

366	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
367	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
368	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
Jml Nilai Per Unsur	1190	1164	1138	1419	1163	1170	1221	1157	1279	
NRR / Unsur	3,23	3,16	3,09	3,86	3,16	3,18	3,32	3,14	3,48	
NRR tertimbang / unsur	0,36	0,35	0,34	0,43	0,35	0,35	0,37	0,35	0,39	3,288
IKM Unit Pelayanan **)										**82,20**

Keterangan :

- U1 s.d. U9	=	Unsur Pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jml NRR IKM tertimbang
- **)	=	IKM Unit pelayanan x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	=	NRR per unsur X 0,111 per unsur

No	UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya / Tarif
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan
6	Kompetensi pelaksana
7	Perilaku pelaksana
8	Sarana dan prasarana
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)	=	88,31 -- 100,00
B (Baik)	=	76,61 -- 88,30
C (Kurang Baik)	=	65,00 -- 76,60
D (Tidak Baik)	=	25,00 -- 64,99

Sragen, 2020

Mengetahui,

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen

TUGIYONO, S.H.
NIP. 19670708 199303 1 010

Kabid Informasi Pengawasan dan Pengaduan

MI. ANIEK WINDARSIH, S.H, M.M.
NIP. 19630708 198812 2 001

Scanned with CamScanner