

PEMERINTAH
KABUPATEN SRAGEN

DPMPTSP

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE I
JANUARI-JUNI **2021**

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

0271 892348
0271 8961359

dpmptsp.sragenkab.go.id

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE 1 TAHUN 2021

DINAS PENANAMAN MODAL

DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN SRAGEN

TAHUN 2021

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 Periode 1 Tahun 2021 telah selesai disusun.

Dengan tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Periode 1 Tahun 2021, 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 Periode 1 Tahun 2021. 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 Tahun Periode 1 Tahun 2021 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, 5 Juli 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN



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

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 18
A. KESIMPULAN 18
B. SARAN 20
C. RENCANA TINDAK LANJUT 21
LAMPIRAN-LAMPIRAN **23-48**

1. SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2021
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 2021

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

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

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. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui 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. 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 seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pintu Kabupaten Sragen selama bulan Januari sampai dengan Juni 2021, yaitu sebanyak kurang lebih 4500 pemohon.
2. Survei ini dilakukan dengan berpedoman pada tabel sampel Krejcie and Morgan dengan sampel 354 kuesioner kepada responden yang merupakan penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada tahun 2021, terhitung dari bulan Januari sampai dengan Juni 2021. 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 2021 dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/16/003/2021 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/95/003/2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/16/003/2021 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021.

Adapun Susunan Keanggotaan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021 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.	ARIYANTO, S.E. NIP. 19770614 199903 1 005 Penata Tingkat I (III/d)	Kasi Perizinan Prinsip dan Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Pelaksana Tugas 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

G. JADWAL PELAKSANAAN

1. Penetapan Pelaksana

   Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021 dilakukan secara swakelola, dan dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/16/003/2021 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/95/003/2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/16/003/2021 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021.

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 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 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 Juni 2021;
   b. Pengumpulan data dari responden di lokasi usaha direncanakan dilaksanakan di awal tahun, yaitu bulan Februari sampai dengan Maret dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dikarenakan adanya Pandemi Covid-19.

BAB II
ANALISIS

A. DATA KUESIONER

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

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

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

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

      Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
   d. Biaya/Tarif

      Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
   e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

      Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
   f. Kompetensi Pelaksana

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

      Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

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

B. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

1. Pengukuran Skala Likert

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

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

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

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

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

SKM Unit Pelayanan x 25

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputerisasi, data entry dan penghitungan indeks dihitung menggunakan aplikasi 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 **354 (tiga ratus lima puluh empat)** orang. Dari ke 354 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut:

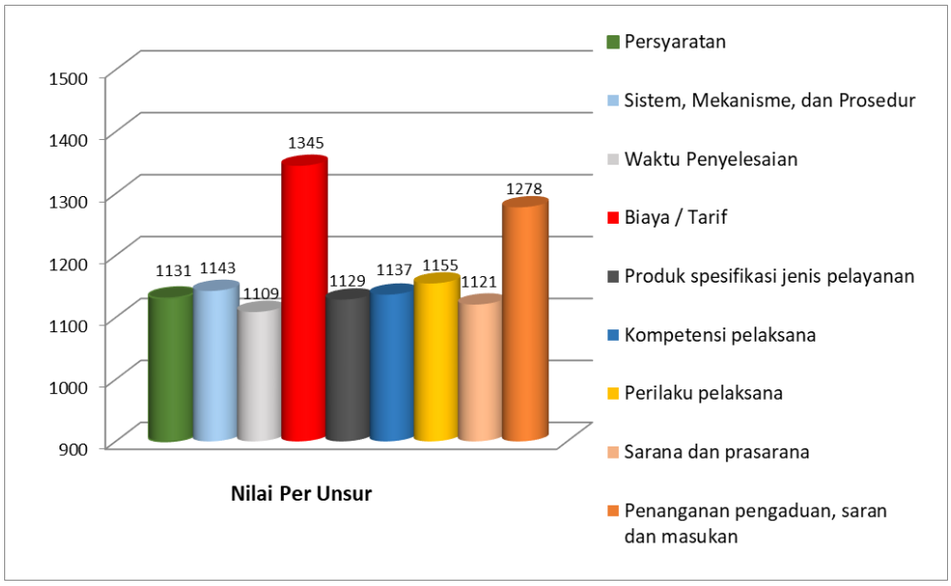
No	Indikator	Nilai Per unsur	Jumlah Nilai Per unsur : Jml kuesioner yang terisi	NRR Per unsur x 0,111
1	Persyaratan	1131	3,19	0,35
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1143	3,23	0,36
3	Waktu Penyelesaian	1109	3,13	0,35
4	Biaya / Tarif	1345	3,80	0,42
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1129	3,19	0,35
6	Kompetensi Pelaksana	1137	3,21	0,36
7	Perilaku Pelaksana	1155	3,26	0,36
8	Sarana dan Prasarana	1121	3,17	0,35
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1278	3,61	0,40

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 Periode 1 (Januari sampai dengan Juni) tahun 2021 adalah **82,69** (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.**

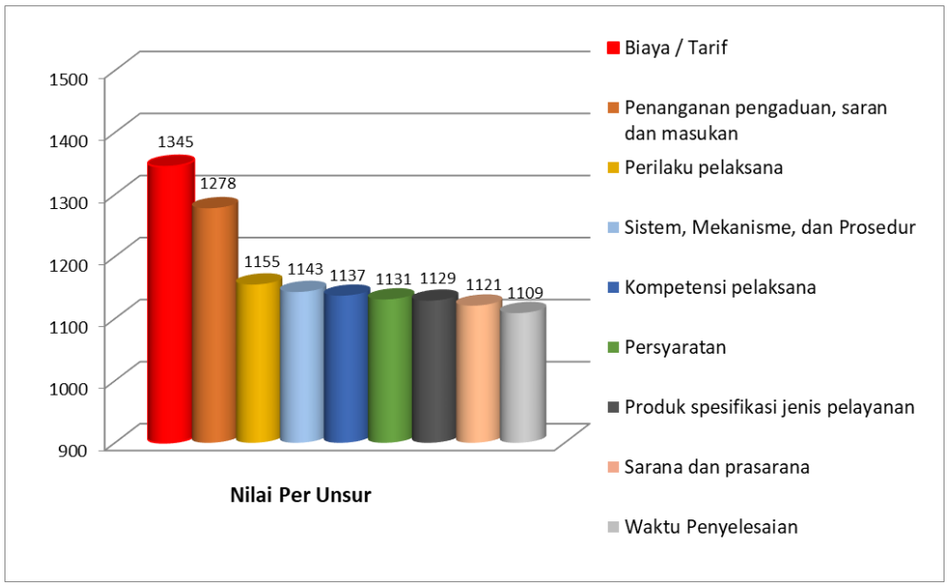
Dengan demikian dapat kami uraikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Rangking nilai per unsur sebagai berikut:

Rangking	Kategori	Nilai
1 (Satu)	Biaya / Tarif	1345
2 (Dua)	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1278
3 (Tiga)	Perilaku Pelaksana	1155
4 (Empat)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1143
5 (Lima)	Kompetensi Pelaksana	1137
6 (Enam)	Persyaratan	1131
7 (Tujuh)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1129
8 (Delapan)	Sarana dan Prasarana	1121
9 (Sembilan)	Waktu Penyelesaian	1109

Bentuk grafik sebagai berikut :



D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Periode 1 Tahun 2021 melibatkan kurang lebih 4500 populasi dengan sampel sebanyak 354. Jumlah populasi dan sampel tahun ini berasal dari penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen selama bulan Januari sampai dengan Juni 2021, baik yang dilayani dengan aplikasi perizinan *Online Single Submission* (OSS), Sistem Informasi Perizinan Online Sragen (SI-PIONER), maupun Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIM-BG).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada tahun 2021 adalah **82,69.** Nilai ini mengalami peningkatan sebanyak 0,49 dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada Tahun 2020, yaitu 82,20.

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 2021:

TAHUN	PERIODE	NILAI	KETERANGAN
2018	I	81,05	BAIK
2018	II	81,11	BAIK
2019	I	81,27	BAIK
2019	II	81,91	BAIK
2020	-	82,20	BAIK
2021	I	82,69	BAIK

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

BAB III
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021, 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 Juni 2021;**
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. Jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2020 lalu, terdapat dua unsur yang mengalami pergeseran rangking, sedangkan tujuh unsur yang lain tidak mengalami perubahan rangking atau stabil. Kedua unsur yang mengalami pergeseran rangking tersebut adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang bertukar rangking dengan unsur Persyaratan.

   Pada tahun 2020 lalu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada di urutan nomor 6 dan pada Periode 1 Tahun 2021 naik ke urutan nomor 4. Sebaliknya unsur Persyaratan pada tahun lalu berada di posisi 4 pada periode ini turun ke posisi nomor 6.
4. 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 IMB dan izin trayek/angkutan. 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;

5. 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 IMB dan izin kerja untuk tenaga kesehatan (dokter, bidan, perawat, dll). Hal-hal yang menyebabkan lamanya waktu penyelesaian bisa dikarenakan beberapa dokumen yang dibutuhkan melibatkan beberapa SKPD yang berbeda. Sebagai gambarannya, sejak digunakannya aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), peran serta aktif dari pihak pemohon juga sangat dibutuhkan, misalnya dalam hal mengunggah (*upload*) dokumen-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.
6. Unsur penilaian yang memiliki nilai terendah kedua adalah unsur Sarana dan Prasarana. Berkaca pada hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2020 dimana unsur Sarana dan Prasarana juga berada di posisi dua terbawah diakrenakan 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.

   Permasalahan Sarana dan Prasaran tersebut sebenarnya telah berusaha diperbaiki di tahun 2021 dengan menyediakan mesin antrian, menambah komputer, printer dan scanner dokumen agar pelayanan kepada masyarakat lebih baik.

7. Dari hasil analisis data survei kepuasan masyarakat antara bulan Januari sampai dengan Juni 2021 diperoleh indeks kepuasan masyarakat **82,69**. 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 Periode 1 Tahun 2021 sebesar 82,69 yang menunjukkan sedikit peningkatan dibandingkan IKM Tahun 2020 yang menunjukkan nilai 82,20 atau naik sebesar 0,49. 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;
2. Sejak dilaksanakannya Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Online (*Online Single Submission*) sebenarnya masyarakat tidak perlu datang ke DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk mengurus izin. Izin bisa diurus melalui aplikasi perizinan OSS dari kantor atau rumah pemohon. Namun, sebagai masyarakat masih awam dengan aplikasi tersebut dan mengalami kesulitan/ketidakpahaman saat mengakses aplikasi OSS tersebut. Sosialisasi tentang OSS sebenarnya sudah dilakukan di kecamatan-kecamatan dengan mengundang pihak perangkat desa/kelurahan, 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. Pelatihan akan dilakukan menunggu diberlakukannya OSS RBA (*Online Single Submission Risk-Based Approach*);

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 Periode 1 Tahun 2021 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 Tahun 2020 lalu.
   a. Waktu Penyelesaian. Unsur ini mendapat peringkat atau nilai terendah pada Tahun 2020 dan Periode 1 Tahun 2021 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 Persyaratan. Tindak lanjutnya adalah menyampaikan atau menginformasikan persyaratan setiap jenis perizinan dan nonperizinan melalui media website, sosial media, dan leaflet sehingga pemohon pelayanan

mengetahui secara pasti persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen.

2. Rencana tindak lanjut terhadap indikator yang nilainya mengalami stagnasi dibandingkan dengan hasil pada Tahun 2020.

   Unsur-unsur tersebut adalah unsur biaya/tarif; penanganan pengaduan saran dan masukan; perilaku pelaksana; kompetensi pelaksana, dan produk spesifikasi pelayanan. Terhadap unsur-unsur tersebut tetap perlu ditingkatkan kualitasnya.

3. Rencana tindak lanjut terhadap indikator yang nilainya mengalami peningkatan nilai dibandingkan dengan hasil pada Tahun 2020, yaitu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Terhadap unsur tersebut tetap perlu dipertahankan kualitasnya.

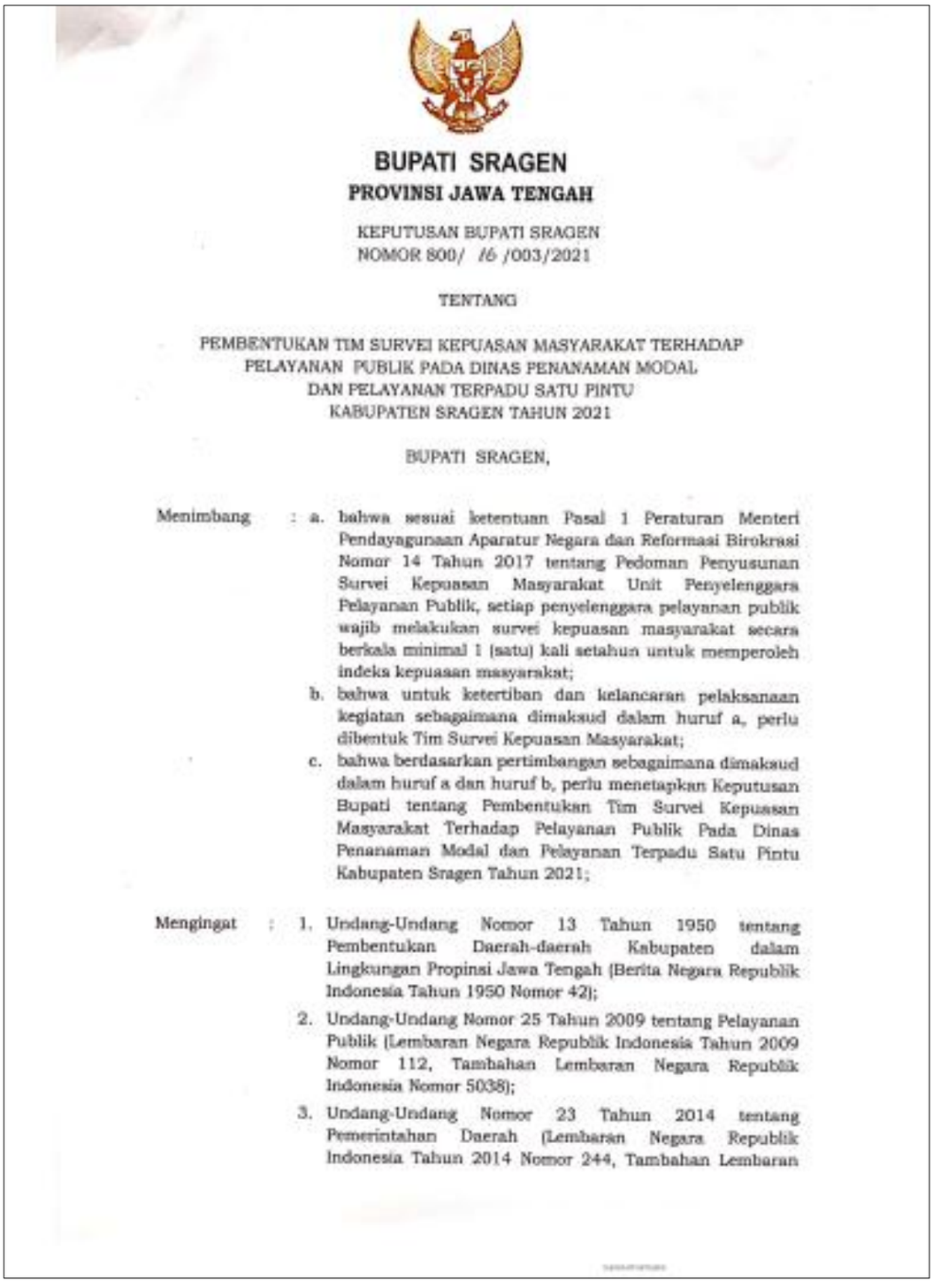
LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. **SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2021**
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 2021**

Lampiran 1

SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2021

1. **Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/16/003/2021 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal daan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021**



BUPATI SRAGEN
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN BUPATI SRAGEN
NOMOR 800/ /6 /003/2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2021

BUPATI SRAGEN,

Menimbang :
a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021;

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 Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

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 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);
6. 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);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2019 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Nomor 13);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 6 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sragen Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2020 Nomor 6);
9. Peraturan Bupati Sragen Nomor 87 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati (Berita Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2016 Nomor 87) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Sragen Nomor 63 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sragen Nomor 87 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati (Berita Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2019 Nomor 63);
10. Peraturan Bupati Sragen Nomor 64 Tahun 2019 tentang Standar Biaya Harga Kabupaten Sragen Tahun 2021 (Berita Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2019 Nomor 64);

11. Peraturan Bupati Sragen Nomor 78 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sragen Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2020 Nomor 78).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan Bupati ini.

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

a. melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
b. melakukan koordinasi dengan satuan kerja/instansi dalam pelaksanaan survei;
c. menetapkan teknik survei; dan
d. melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Bupati.

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

KEEMPAT : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sragen Tahun Anggaran 2021.

KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sragen
pada tanggal 7 - 1 - 2021

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.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI SRAGEN
NOMOR 800/ 76 /003/2021
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2021

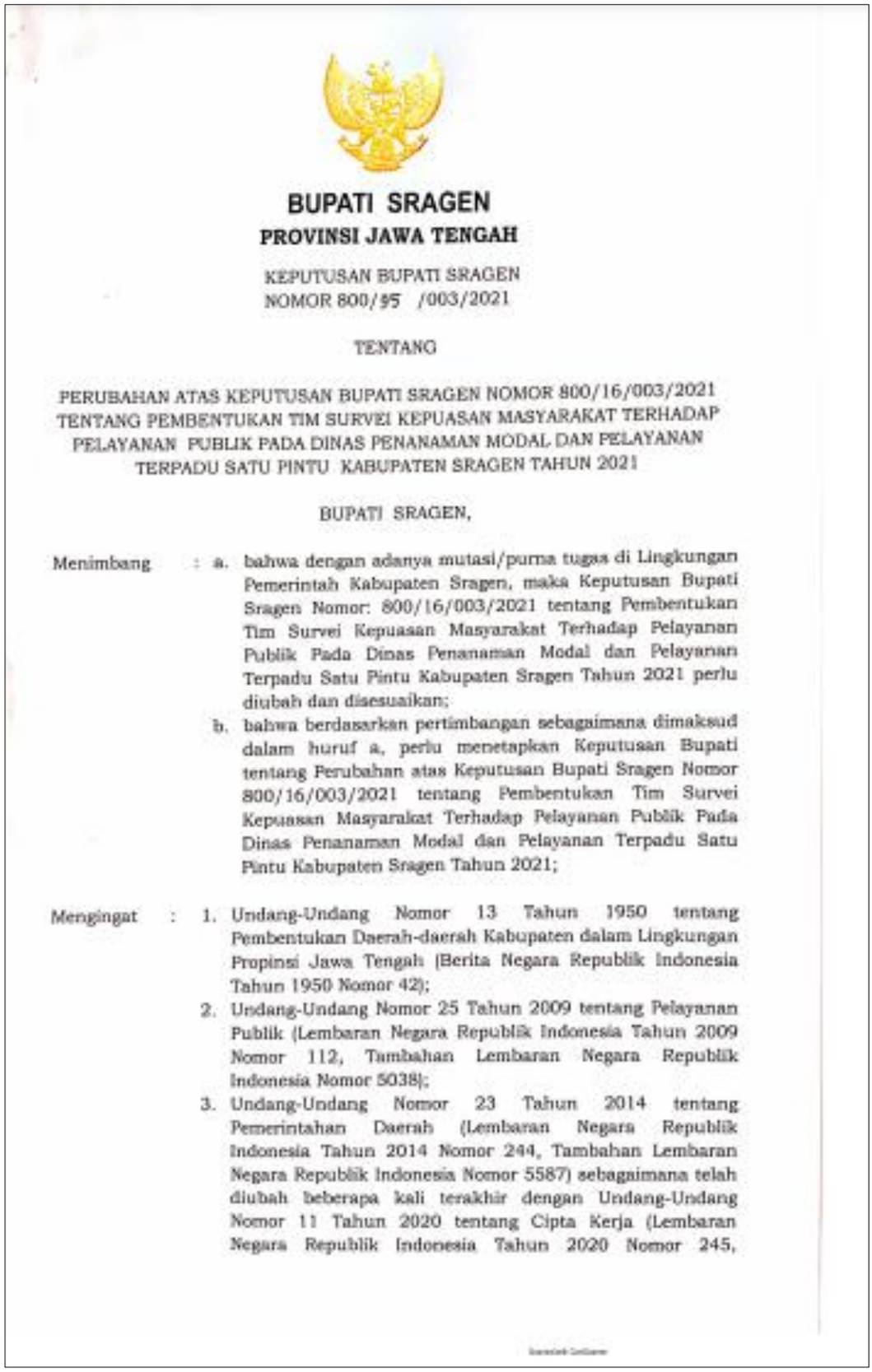
SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2021

NO	NAMA 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

2. Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/95/003/2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/16/003/2021 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021



BUPATI SRAGEN
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN BUPATI SRAGEN
NOMOR 800/95 /003/2021

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN BUPATI SRAGEN NOMOR 800/16/003/2021 TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2021

BUPATI SRAGEN,

Menimbang : a. bahwa dengan adanya mutasi/purna tugas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen, maka Keputusan Bupati Sragen Nomor: 800/16/003/2021 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021 perlu diubah dan disesuaikan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Sragen Nomor 800/16/003/2021 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021;

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 Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

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 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);
6. 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);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2019 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Nomor 13);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 6 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sragen Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2020 Nomor 6);
9. Peraturan Bupati Sragen Nomor 87 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati (Berita Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2016 Nomor 87) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Sragen Nomor 63 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sragen Nomor 87 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati (Berita Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2019 Nomor 63);
10. Peraturan Bupati Sragen Nomor 64 Tahun 2019 tentang Standar Biaya Harga Kabupaten Sragen Tahun 2021 (Berita Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2019 Nomor 64);
11. Peraturan Bupati Sragen Nomor 78 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sragen Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2020 Nomor 78).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Perubahan atas Keputusan Bupati Sragen Nomor: 800/16/033/2021 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Tahun 2021 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Bupati ini

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU mulai melaksanakan tugas sejak tanggal 1 Maret 2021.

KETIGA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sragen
pada tanggal 19-3-2021

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.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI SRAGEN
NOMOR: 800/ 25 /003/2021
TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN BUPATI SRAGEN NOMOR 800/16/003/2021 TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2021

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2021

NO	N A M A NIP PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	TUGIYONO, S.H. NIP. 19670708 199303 1 010 Pembina Utama Muda (IV/c)	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.	ARIYANTO NIP. 19770614 199903 1 005 Penata Tingkat I (III/d)	Kasi Perizinan Prinsip dan Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Pelaksana Tugas 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

1	2	3	4
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

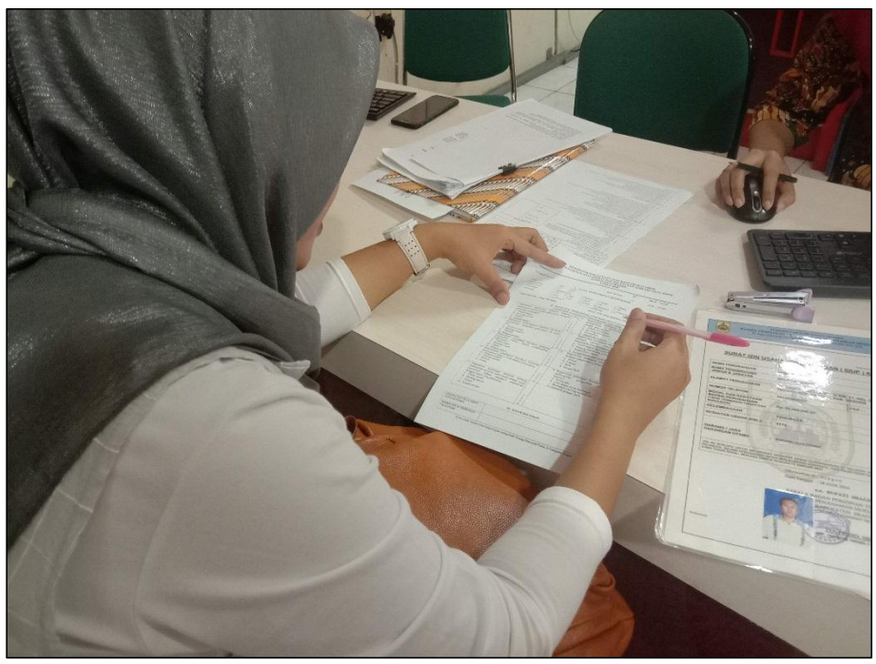
BUPATI SRAGEN,

KUSDINAR UNTUNG YUNI SUKOWATI

Lampiran 2

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





Lampiran 3

DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI LOKASI USAHA








SPLA 12






BANK BRI




Klin
Lantai

Lampiran 4

FORMULIR SKM DPMPTSP KAB SRAGEN

PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Raya Sukowati 255 Telp. 0271-892348, Sragen
Website http://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 2021

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, 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN

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

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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2021

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 : IUMK, SIUP, IMB, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/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	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	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.

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

Lampiran 6

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TAHUN 2021

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
PERIODE 1 (JANUARI – JUNI) 2021

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

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

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

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

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

225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	4	4	4	3	3	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	4	3	3	3	3	3	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	3	3	3	4	3	3	3	3	4
237	3	3	4	4	3	3	3	3	4
238	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	2	4	3	3	3	3	4
245	3	3	2	4	3	4	3	3	4
246	3	3	2	4	3	3	3	3	4
247	3	4	3	4	3	3	3	3	4
248	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	3	3	3	4	4	3	4	3	4
250	2	2	3	4	3	4	3	3	3
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	3	3	3	3	3	4	4	2	1
253	3	3	3	3	3	3	3	3	4
254	3	3	4	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4
259	4	4	3	3	3	4	4	4	4
260	3	3	3	3	3	4	4	3	4
261	3	3	3	3	3	4	4	3	4
262	3	3	3	3	3	4	4	3	4
263	3	3	3	3	3	4	4	3	4
264	3	3	3	3	3	4	4	3	4
265	3	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	3	4	4	3	4	4	4	4
267	3	3	3	3	3	3	3	2	4
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	2	3	3	3	3	2
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	4	4	4	4	3	4	4

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

319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
321	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
322	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
323	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
326	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
328	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
329	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
330	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
332	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
333	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
334	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
336	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
337	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
338	3	3	2	3	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	2	
344	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
345	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
346	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
347	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
348	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
349	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
350	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
351	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
352	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
353	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
354	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Jml Nilai Per Unsur	1131	1143	1109	1345	1129	1137	1155	1121	1278	
NRR / Unsur	3.19	3.23	3.13	3.80	3.19	3.21	3.26	3.17	3.61	
NRR tertimbang / unsur	0.35	0.36	0.35	0.42	0.35	0.36	0.36	0.35	0.40	3.307
IKM Unit Pelayanan **)										**82.69**

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, 5 Juli 2021

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