

PEMERINTAH
KABUPATEN SRAGEN

DPMPTSP

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE II
JULI-DESEMBER **2021**

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

0271 892348
0271 8961359

dpmptsp.sragenkab.go.id

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE 2 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 2 Tahun 2021 telah selesai disusun.

Dengan tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Periode 2 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 2 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 2 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, 6 Desember 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 MANUAL SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
5. TAMPILAN *LINK*/TAUTAN SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
6. TAMPILAN PENGIRIMAN KUESIONER SKM MELALUI APLIKASI *WHATSAPP*
7. QR CODE SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
8. TAMPILAN APLIKASI SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
9. TABEL SAMPEL KREJCIE DAN MORGAN
10. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TAHUN 2021 DAN GRAFIK

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

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

B. DASAR HUKUM

1. Undang - Undang Nomor 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 penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

2. Tujuan

   Survei ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

D. MANFAAT

Manfaat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu diambil serta upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diperoleh indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

E. METODE

1. Populasi dalam survei kepuasan masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pintu Kabupaten Sragen selama bulan Juli sampai dengan November 2021, yaitu sebanyak kurang lebih 2200 pemohon.
2. Survei ini dilakukan dengan berpedoman pada tabel sampel Krejcie and Morgan dengan sampel 327 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 Juli sampai dengan November 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 800/254/003/2021 tentang Perubahan Kedua 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.	ERWAN ADHITYA SUDDIN, S.H, M.M. NIP. 19710325 199101 1 002 Pembina (IV/a)	Kabid Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Pelaksana Tugas Kabid Informasi, Pengawasan dan Pengaduan)	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	Anggota
5.	YUSTINA NUGRAHAENI, S.S. NIP. 19830302 200604 2 010 Penata Tingkat I (III/d)	Kasi Pengaduan dan Partisipasi Masyarakat 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 800/254/003/2021 tentang Perubahan Kedua 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;
c. Pengiriman *link* atau tautan survei kepuasan masyarakat kepada responden melalui aplikasi *whatsapp*.
d. Responden juga bisa mengisi survei kepuasan masyarakat secara *online* atau daring melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei.*

Pengisian kuesioner dilakukan dengan dua cara yaitu sebagai berikut:

a. Dilakukan oleh responden/masyarakat dan hasilnya diserahkan kepada petugas yang ditunjuk;
b. Dilakukan oleh responden/masyarakat secara *online*/daring melalui *link* atau tautan survei kepuasan masyarakat yang telah disediakan;
c. Dilakukan melalui wawancara kepada responden terhadap kuesioner yang telah ditetapkan.

4. Penyusunan Jadwal
   a. Pengumpulan data dari responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan November 2021;
   b. Pengumpulan data dari responden di lokasi usaha dilaksanakan di bulan November dengan pertimbangan kondisi pandemi covid-19 menunjukkan *trend* menurun dengan tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat.

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 survei kepuasan masyarakat yang telah dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen dan mulai dilaksanakan untuk pengolahan hasil survei periode 2 Tahun 2021.

C. PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, telah dilakukan pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan perwakilan dari masyarakat yang menerima pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen dalam bentuk *multiple choice* dengan 4 (empat) pilihan jawaban dari “a” hingga “d” dan telah diterima hasilnya dalam bentuk kuesioner yang telah dijawab dari masyarakat. Untuk lebih memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka masing-masing kategori memiliki nilai yang berbeda. Untuk a = 1, b = 2, c = 3, d = 4.

Masyarakat yang telah menerima kuesioner survei sebanyak **327 (tiga ratus dua puluh tujuh)** orang. Dari ke 327 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut:

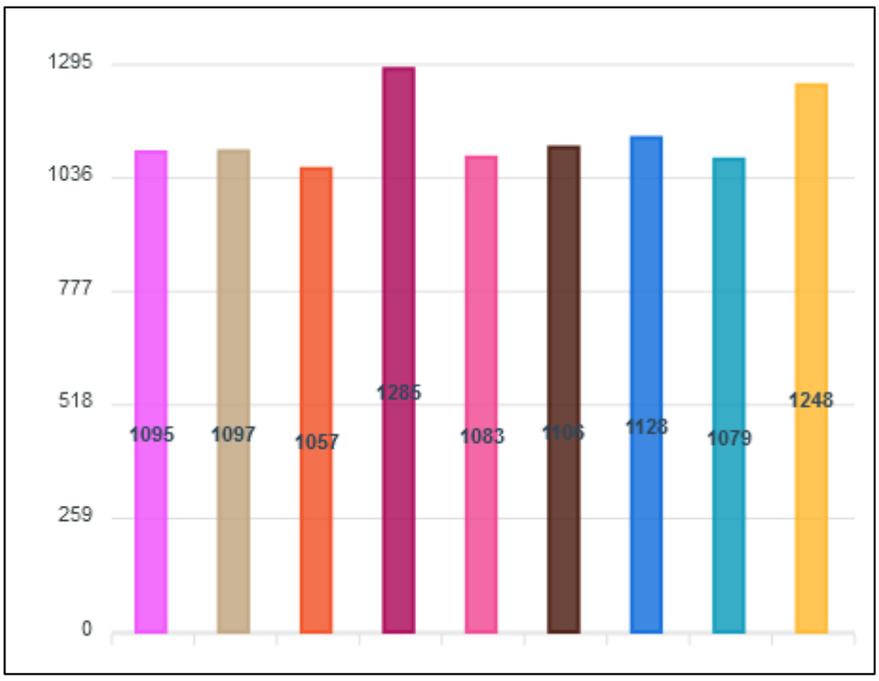
No	Indikator	Nilai Per unsur	Jumlah Nilai Per unsur : Jml kuesioner yang terisi	NRR Per unsur x 0,111
1	Persyaratan	1095	3,35	0,37
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1097	3,35	0,37
3	Waktu Penyelesaian	1057	3,23	0,36
4	Biaya / Tarif	1285	3,93	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1083	3,31	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	1106	3,38	0,38
7	Perilaku Pelaksana	1128	3,45	0,38
8	Sarana dan Prasarana	1079	3,30	0,37
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1248	3,82	0,42

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 2 (Juli sampai dengan November) tahun 2021 adalah **86,5** (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.**

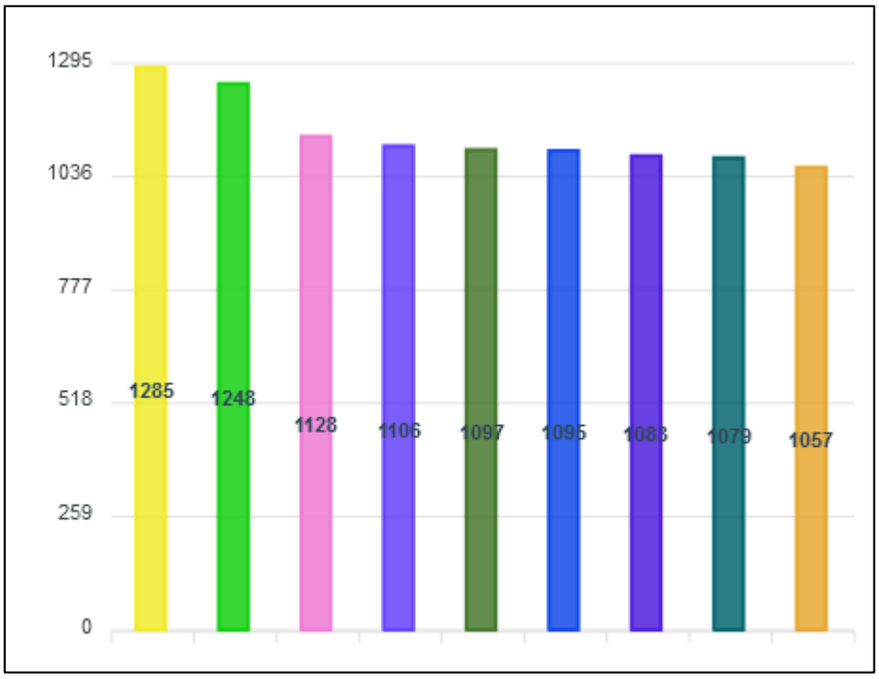
Dengan demikian dapat kami uraikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Rangking nilai per unsur sebagai berikut:

Rangking	Kategori	Nilai
1 (Satu)	Biaya / Tarif	1285
2 (Dua)	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1248
3 (Tiga)	Perilaku Pelaksana	1128
4 (Empat)	Kompetensi Pelaksana	1106
5 (Lima)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1097
6 (Enam)	Persyaratan	1095
7 (Tujuh)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1083
8 (Delapan)	Sarana dan Prasarana	1079
9 (Sembilan)	Waktu Penyelesaian	1057

Bentuk grafik sebagai berikut :



D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Periode 2 Tahun 2021 melibatkan kurang lebih 2200 populasi dengan sampel sebanyak 327. Jumlah populasi dan sampel tahun ini berasal dari penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen selama bulan Juli sampai dengan November 2021, baik yang dilayani dengan aplikasi perizinan *Online Single Submission* (OSS), Sistem Informasi Perizinan Online Sragen (SI-PIONER), Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIM-BG), dan aplikasi lain.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen pada Periode 2 tahun 2021 adalah **86,50.** Nilai ini mengalami peningkatan sebanyak 3,81 dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada Periode 1 Tahun 2021, yaitu 82,69.

Jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Periode 1 Tahun 2021 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 Kompetensi Pelaksana.

Pada Periode 1 Tahun 2021 lalu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada di urutan nomor 4 dan pada Periode 2 Tahun 2021 turun ke urutan nomor 5. Sebaliknya unsur Kompetensi Pelaksana pada periode lalu berada di posisi 5 sedangkan pada periode ini naik ke posisi nomor 4.

Sejak disyahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja pada tanggal 5 Oktober 2020 berpengaruh pada banyak hal termasuk dalam hal perizinan berusaha. Sistem atau aplikasi yang digunakan untuk penerbitan perizinan berusaha pun turut mengalami perubahan. Pada tanggal 9 Agustus 2021 Presiden Joko Widodo resmi meluncurkan Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) dimana sistem ini menggantikan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Versi 1.1.

Selain itu untuk Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIM BG) pun turut mengalami perubahan, sesuai ketentuan PP Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung. Proses penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) menggunakan SIM BG baru menggantikan SIM BG lama sejak 1 Agustus 2021.

Di internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen juga melakukan perubahan berupa pembaharuan terhadap Sistem Informasi Perizinan Online Sragen (SI PIONER), disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan terbaru.

Perubahan beberapa sistem yang hampir bersamaan ini tentu saja memberikan pengaruh terhadap proses pemberian pelayanan kepada masyarakat karena sistem yang baru dalam masa transisi membutuhkan penyesuaian baik dari pihak masyarakat maupun pihak pemberi layanan.

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 reklame dan izin trayek. 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.

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. Pada periode 1 Tahun 2021 waktu penyelesaian juga menempati nilai terendah. Untuk jenis perizinan yang membutuhkan waktu penyelesaian lama adalah perizinan dan nonperizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis, misalnya seperti IMB / PBG dan izin kerja untuk tenaga kesehatan (dokter, bidan, perawat, dll). Berkaca dari hasil pada periode 1 tersebut, Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen melakukan upaya perbaikan.

Upaya-upaya tersebut antara lain:

- Untuk perizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis (Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, serta Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang); sejak 1 November 2021 sesuai arahan Ibu Bupati Sragen, setiap OPD teknis menugaskan pegawainya untuk memberikan pelayanan di kantor Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen. Diharapkan dengan ditempatkannya pegawai dinas teknis di kantor DPMPTSP, koordinasi akan lebih mudah dilaksanakan.
- Dalam aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online Sragen (SI PIONER), dinas teknis dalam hal ini Dinas Kesehatan, mendapatkan hak akses sehingga dalam hal pemberian rekomendasi pemohon cukup mengajukan persyaratan satu kali melalui DPMPTSP setelah itu Dinas Kesehatan dapat mengakses dan memberikan rekomendasi melalui aplikasi SI PIONER.
- Selain itu, pemohon yang sedang mengajukan permohonan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sragen dapat melacak posisi terakhir dari permohonan melalui menu lacak dokumen di *https://sipioner.sragenkab.go.id/lacak* atau di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/*. Dengan demikian, pemohon bisa mengetahui sejauh mana perizinan mereka telah diproses. Selain itu, pemohon bisa memanfaatkan beberapa kanal pengaduan untuk menyampaikan keluhan mereka. Kanal pengaduan tersebut sebagai sarana refleksi bagi pihak pemberi pelayanan atas kualitas pelayanan tyang telah diberikan kepada masyarakat.

Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah kedua** adalah unsur Sarana dan Prasarana. Permasalahan Sarana dan Prasarana telah berusaha diperbaiki di tahun 2021 dengan menambah jumlah petugas *front office*, menyediakan mesin antrian, menambah komputer, printer dan scanner dokumen agar pelayanan kepada masyarakat lebih baik. Berbagai aplikasi perizinan pun bisa diakses sendiri oleh pemohon sehingga pemohon tidak harus datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, di tahun 2021 Pemerintah Kabupaten Sragen telah mulai membangun Mall Pelayanan Publik (MPP). Proses pembangunan akan berlanjut di tahun 2022. Diharapkan dengan keberadaan MPP tersebut akan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, termasuk pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Sragen.

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
2021	II	86,50	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 Periode 2 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 **Juli sampai dengan November 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; diisi oleh responden secara *online*/daring melalui *link*/tautan yang dikirim melalui aplikasi *whatsapp*; maupun diisi oleh responden secara *online*/daring melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm.*
3. Dari hasil analisis data survei kepuasan masyarakat antara bulan Juli sampai dengan November 2021 diperoleh indeks kepuasan masyarakat **86,50**. Berarti berada di Nilai Interval Konversi 76,61-88,30 dengan mutu pelayanan **B**, dan kinerja unit pelayanan **BAIK.** Hasil tersebut naik 3,81 dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada Periode 1 Tahun 2021, yaitu 82,69
4. Jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Periode 1 Tahun 2021 lalu, terdapat dua unsur yang mengalami pergeseran rangking, sedangkan tujuh unsur yang lain tidak mengalami perubahan rangking atau stabil.
5. Unsur yang mengalami pergeseran rangking tersebut adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang bertukar rangking dengan unsur Kompetensi Pelaksana. Pada Periode 1 Tahun 2021 lalu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada di urutan nomor 4 dan pada Periode 2

Tahun 2021 turun ke urutan nomor 5. Sebaliknya unsur Kompetensi Pelaksana pada periode lalu berada di posisi 5 sedangkan pada periode ini naik ke posisi nomor 4.

6. 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 reklame dan izin trayek. 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.

7. Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur waktu penyelesaian**. Pada periode 1 Tahun 2021 waktu penyelesaian juga menempati nilai terendah. 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). Berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, seperti yang telah diuraikan di Analisis.

8. Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah kedua** adalah unsur Sarana dan Prasarana. Permasalahan Sarana dan Prasarana telah berusaha diperbaiki di tahun 2021 dengan menambah jumlah petugas *front office*, menyediakan mesin antrian, menambah komputer, printer dan scanner dokumen agar pelayanan kepada masyarakat lebih baik. Berbagai aplikasi perizinan pun bisa diakses sendiri oleh pemohon sehingga pemohon tidak harus datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Sragen untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, di tahun 2021 Pemerintah Kabupaten Sragen telah mulai membangun Mall Pelayanan Publik (MPP). Diharapkan dengan keberadaan MPP tersebut akan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, termasuk pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Sragen.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analis data, didapatkan indeks kepuasan masyarakat pada Periode 2 Tahun 2021 sebesar 86,50 yang menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan IKM Periode 1 Tahun 2021 yang menunjukkan nilai 82,69 atau naik sebesar 3,81. 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. Seperti yang telah ditulis pada Kesimpulan Poin 3, saat ini sistem/aplikasi yang digunakan seperti OSS, SIM BG, dan SI PIONER mengalami perubahan. Perubahan beberapa sistem yang hampir bersamaan ini tentu saja memberikan pengaruh terhadap proses pemberian pelayanan kepada masyarakat karena sistem yang baru dalam masa transisi membutuhkan penyesuaian baik dari pihak masyarakat maupun pihak pemberi layanan. Sosialisasi kepada masyarakat sangat diperlukan.

   Saran yang bisa diberikan antara lain:

   a. Mengadakan sosialisasi berbagai sistem kepada masyarakat dan 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 Periode 2 Tahun 2021 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen, dapat disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Waktu Pelaksanaan	Pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi untuk efektivitas waktu pelayanan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
2.	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan penambahan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
3.	Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk dan spesifikasi jenis pelayanan sekaligus peraturan perundangan yang mengaturnya	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
4.	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan terbaru untuk berbagai pelayanan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen

5.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Sosialisasi melalui berbagai media kepada masyarakat/pengguna layanan terkait berbagai sistem/aplikasi perizinan serta publikasi mekanisme dan prosedur untuk memperoleh pelayanan - Penyusunan Standar Pelayanan dan SOP	V V	V V	V V	V V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen Kepala DPMPTSP Kab Sragen
6.	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan,	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
7.	Perilaku Pelaksana	Memberikan briefing rutin kepada pegawai secara rutin, sebagai tindak lanjut atas isian kuesioner, kesan dan saran survei kepuasan masyarakat yang telah terisi.	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen
8.	Penanganan Pengaduan	Melakukan tindak lanjut penanganan pengaduan atas pengaduan masyarakat melalui	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen

		berbagai sarana dan kanal pengaduan yang telah disediakan					
9.	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi/publikasi biaya/tarif sesuai peraturan yang berlaku	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kab Sragen

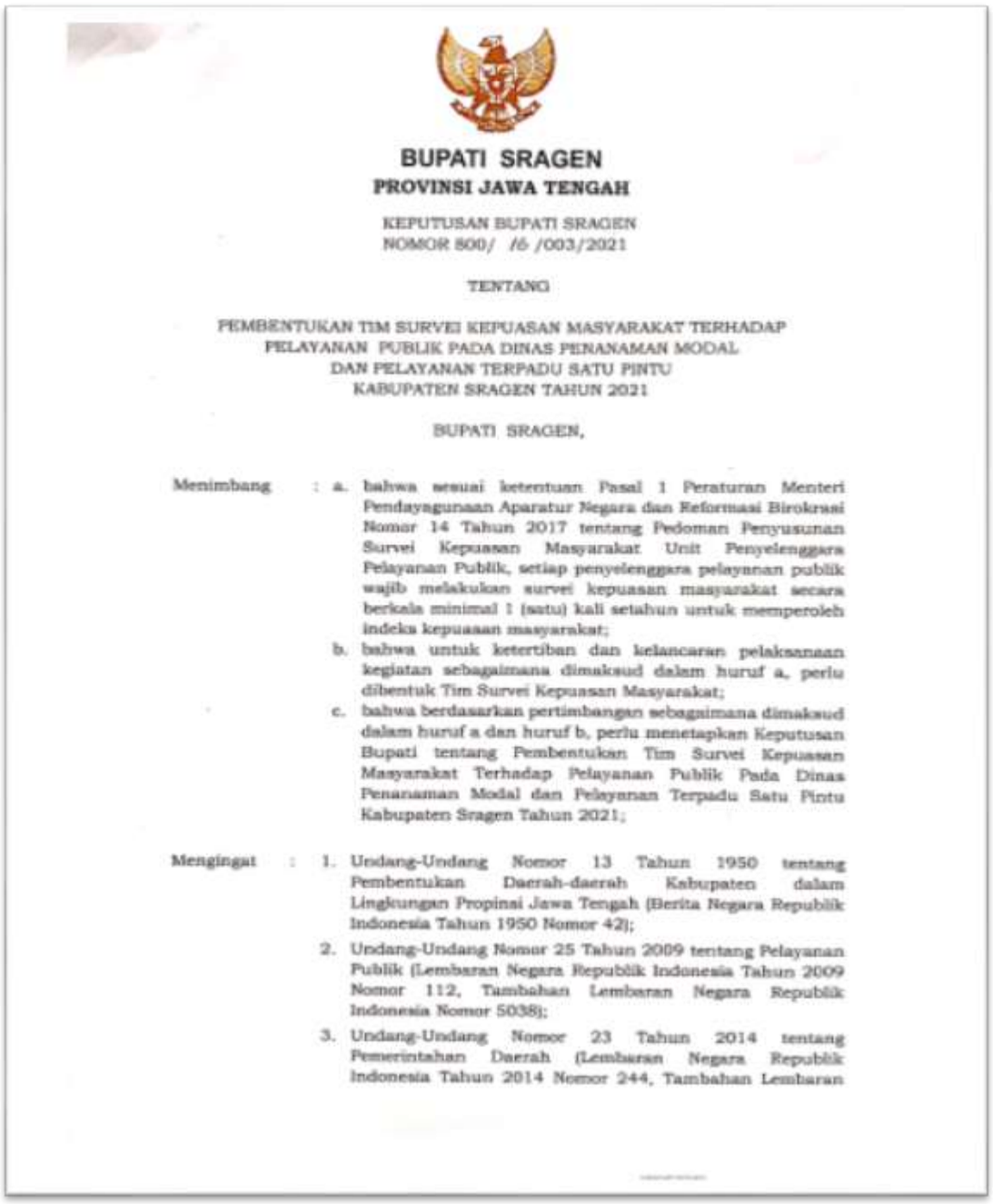
LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2021
2. DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI KANTOR DPMPTSP KAB. SRAGEN
3. DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI LOKASI USAHA
4. FORMULIR MANUAL SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
5. TAMPILAN LINK/TAUTAN SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
6. TAMPILAN PENGIRIMAN KUESIONER SKM MELALUI APLIKASI WHATSAPP
7. QR CODE SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
8. TAMPILAN APLIKASI SKM DPMPTSP KAB. SRAGEN
9. TABEL SAMPEL KREJCIE DAN MORGAN
10. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TAHUN 2021 DAN GRAFIK

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 kepuasaan 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,

HUSDINAR 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/ 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

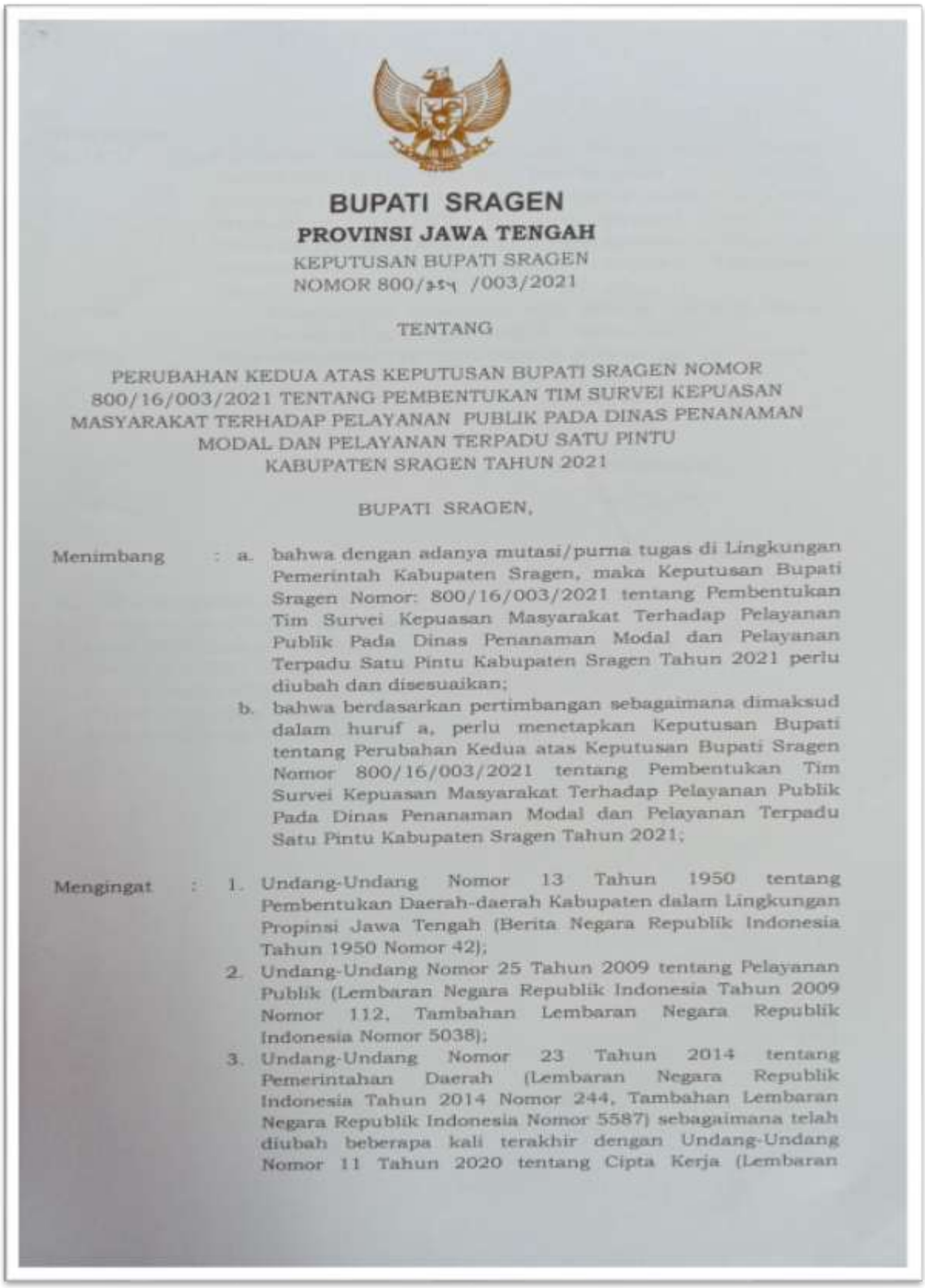
SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2021

NO	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 Infocmasi 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 800/254/003/2021 tentang Perubahan Kedua 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 800/254 /003/2021

TENTANG

PERUBAHAN KEDUA 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 Kedua 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 Kedua 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 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Bupati ini.

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

KETIGA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sragen
pada tanggal

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/ 214 /003/2021
TENTANG
PERUBAHAN KEDUA 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.	ERWAN ADHITYA SUDDIN, S.H, M.M. NIP. 19710325 199101 1 002 Pembina (IV/a)	Kabid Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Pelaksana Tugas 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

1	2	3	4
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

Lampiran 2

DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN





Lampiran 3

DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI LOKASI USAHA



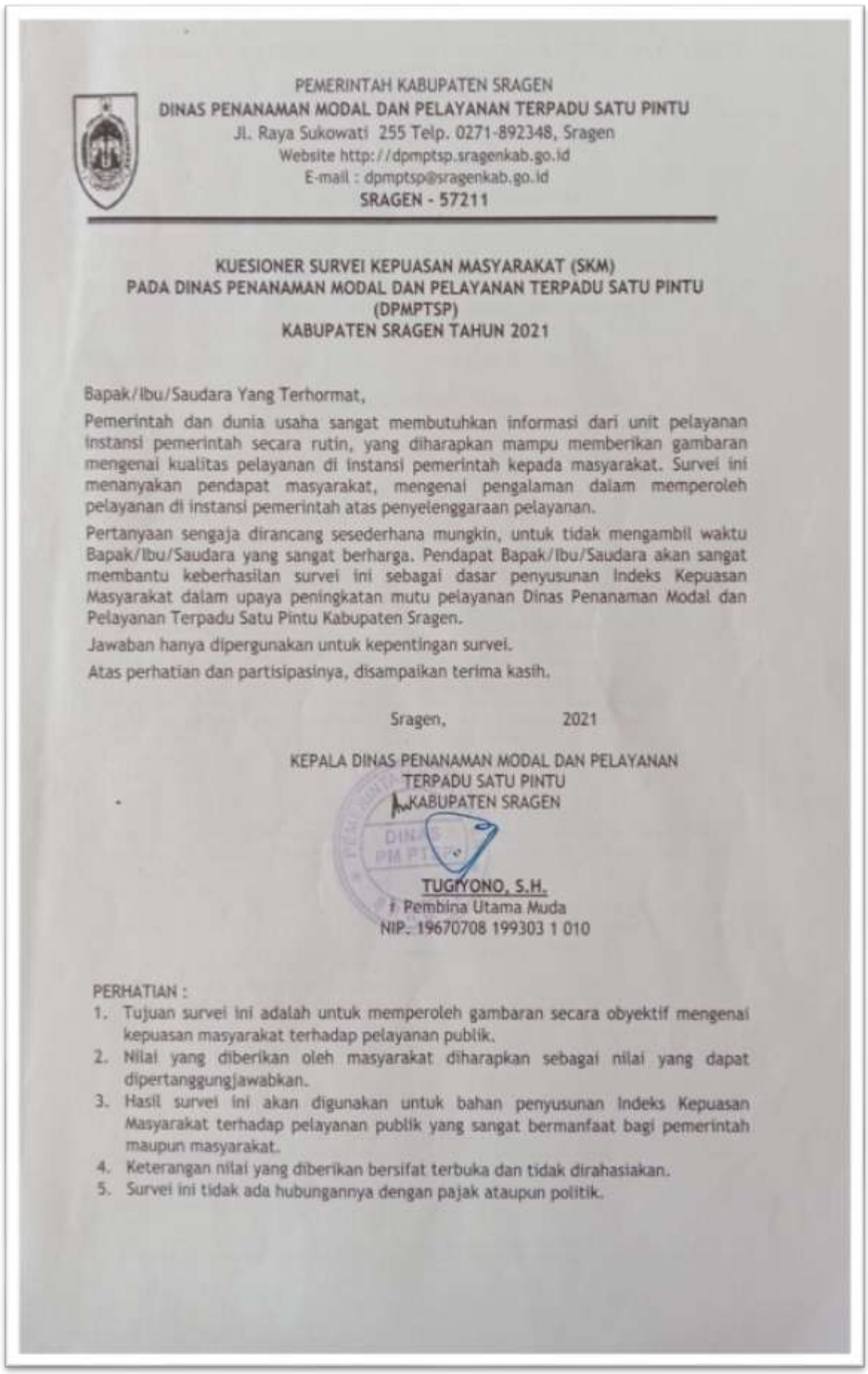






Lampiran 4

FORMULIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 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 kompeterasi/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		

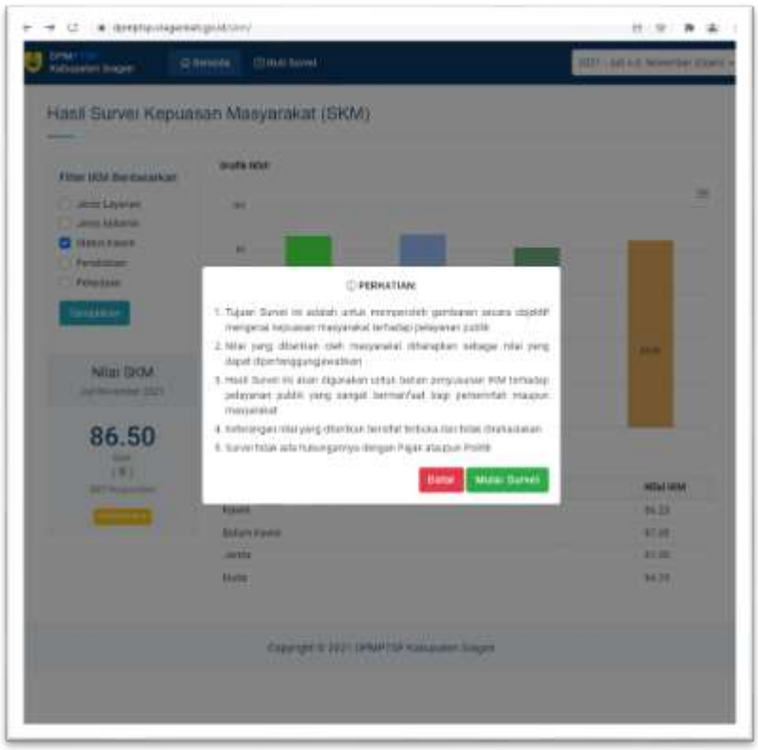
III. KESAN DAN SARAN

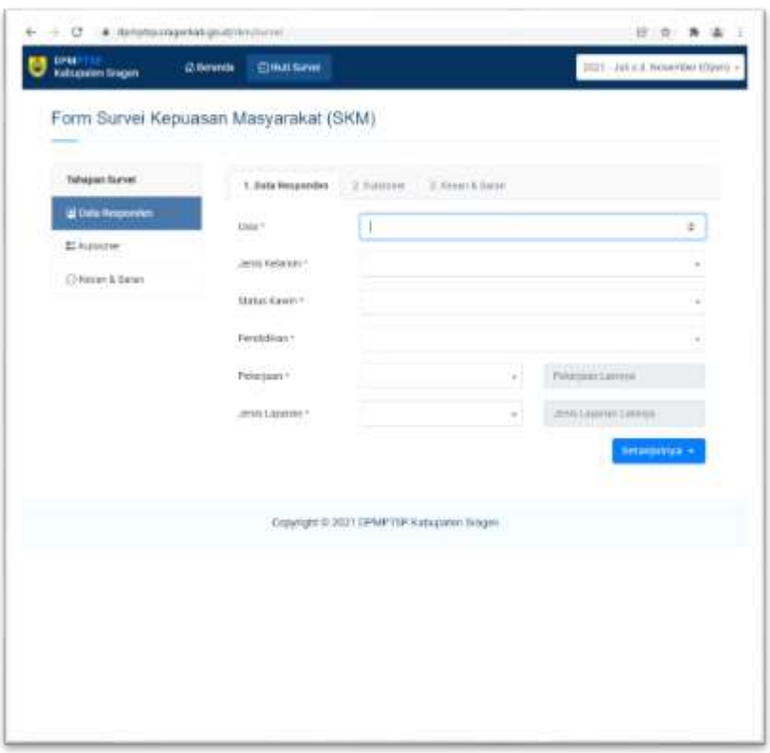
KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

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

Lampiran 5

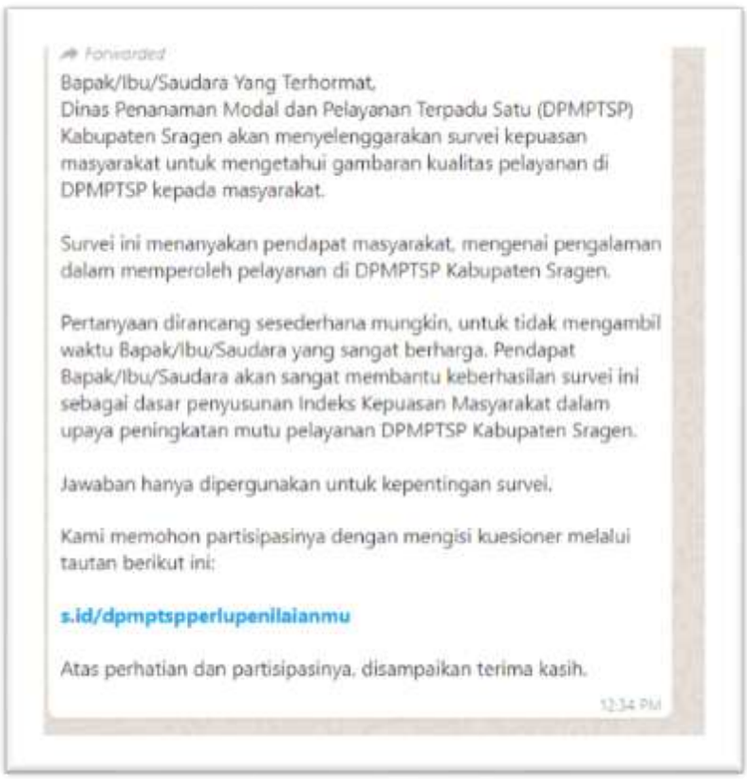
TAMPILAN LINK / TAUTAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
di *https://dpmptsp.sragenkab.go.id/skm/survei*

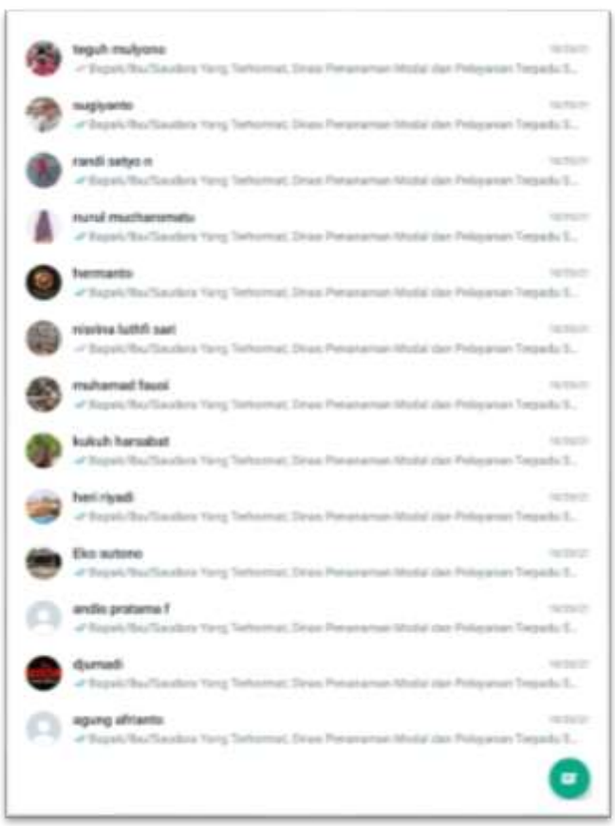




Lampiran 6

TAMPILAN PENGIRIMAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI *WHATSAPP*





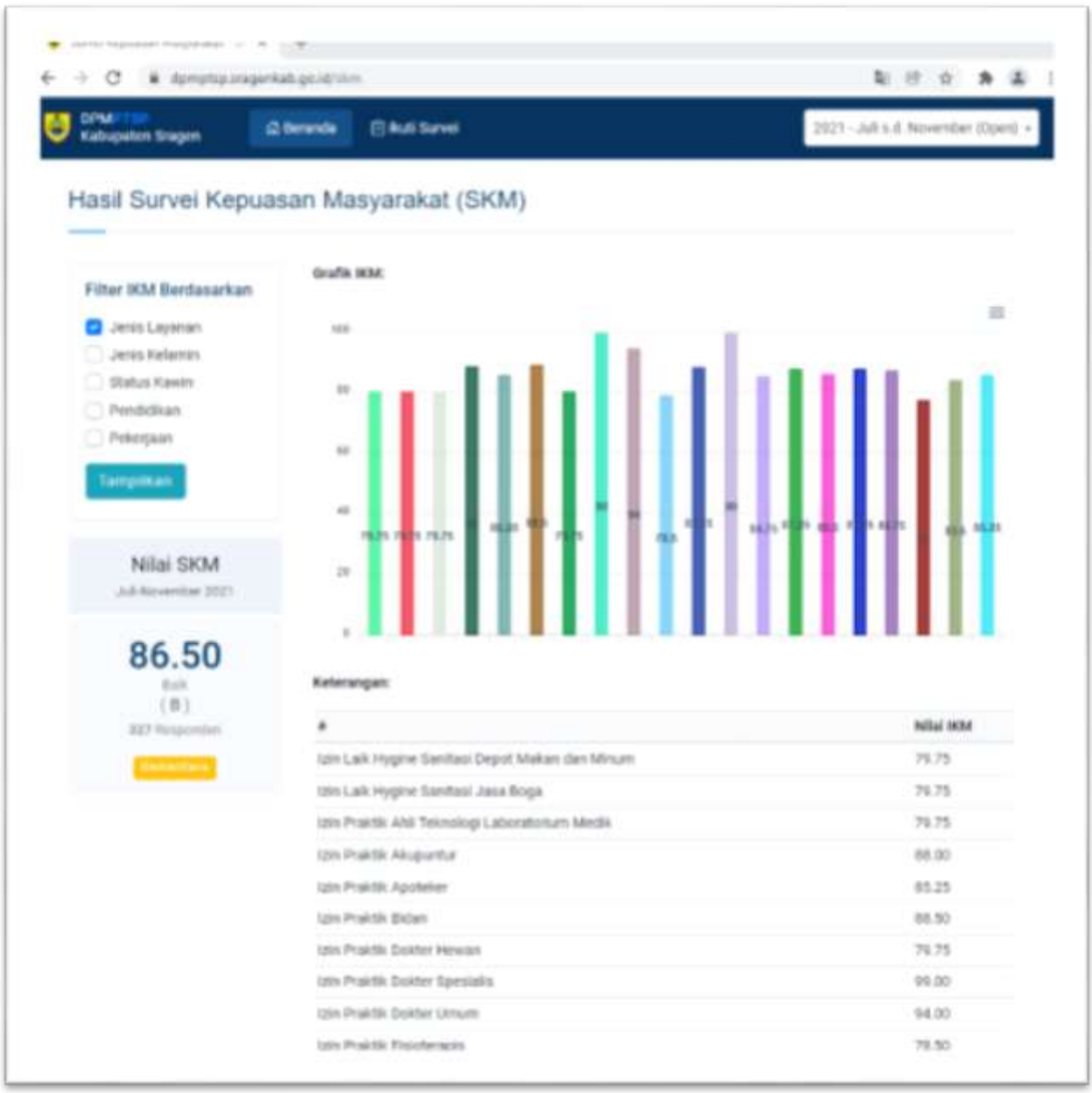
Lampiran 7

QR CODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KAB. SRAGEN



Lampiran 8

APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KAB. SRAGEN



Lampiran 9

TABEL SAMPEL KREJCIE DAN MORGAN

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

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

Lampiran 10

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TAHUN 2021 DAN GRAFIK

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
PERIODE JULI-NOVEMBER 2021

No.	Tgl. Survei	Responden	Jenis Layanan	Unsur Penilaian									
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
1	01/07/2021 08:45:00	22 (P)	SIP	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
2	05/07/2021 09:15:00	62 (L)	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
3	05/07/2021 10:08:00	50 (L)	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
4	05/07/2021 11:08:00	65 (L)	-	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
5	05/07/2021 12:14:00	43 (L)	-	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
6	05/07/2021 08:44:00	22 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
7	06/07/2021 09:30:00	41 (P)	Izin Laik Hygine Sanitasi Depot Makan dan Minum	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	06/07/2021 10:05:00	27 (L)	Izin Praktik Apoteker	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	08/07/2021 10:20:00	27 (P)	SIP	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
10	13/07/2021 09:20:00	40 (L)	NIB	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	14/07/2021 09:20:00	37 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	16/07/2021 09:45:00	35 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	19/07/2021 10:30:00	38 (L)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	21/07/2021 08:50:00	50 (P)	NIB	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	22/07/2021 11:14:00	24 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	22/07/2021 11:15:00	39 (P)	PIRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	26/07/2021 09:15:00	36 (L)	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
18	26/07/2021 09:50:00	40 (P)	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

19	26/07/2021 10:20:00	21 (L)	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	26/07/2021 10:50:00	49 (P)	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
21	26/07/2021 12:10:00	22 (L)	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	25/08/2021 13:10:00	30 (L)	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	25/08/2021 10:30:00	45 (L)	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
24	07/09/2021 13:05:00	35 (L)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
25	07/09/2021 14:06:00	31 (P)	OSS	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
26	14/09/2021 08:30:00	39 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
27	16/09/2021 08:50:00	34 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	16/09/2021 09:30:00	36 (L)	OSS	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
29	16/09/2021 09:12:00	25 (L)	OSS	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
30	16/09/2021 09:20:00	27 (L)	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	16/09/2021 10:14:00	32 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	16/09/2021 11:10:00	35 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
33	16/09/2021 13:20:00	37 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	2	2	4	3	3	4	3	4	
34	17/09/2021 09:10:00	28 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	17/09/2021 09:14:00	39 (L)	Izin Praktik Dokter Umum	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
36	17/09/2021 11:10:00	38 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
37	17/09/2021 10:14:00	23 (P)	SIP	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
38	17/09/2021 10:20:00	26 (P)	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	17/09/2021 13:40:00	30 (P)	Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	17/09/2021 13:30:00	22 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	17/09/2021 09:09:00	32 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

42	17/09/2021 09:14:00	28 (P)	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	20/09/2021 10:10:00	54 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
44	20/09/2021 11:12:00	43 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
45	20/09/2021 08:50:00	41 (L)	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	20/09/2021 09:30:00	40 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
47	21/09/2021 09:14:00	39 (P)	OSS	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
48	21/09/2021 14:41:00	32 (L)	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	21/09/2021 10:14:00	23 (L)	OSS	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	21/09/2021 11:12:00	33 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
51	21/09/2021 14:12:00	29 (P)	SIP	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
52	21/09/2021 09:10:00	39 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
53	21/09/2021 13:20:00	34 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
54	22/09/2021 09:31:00	26 (P)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
55	22/09/2021 11:46:00	33 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	22/09/2021 09:20:00	41 (P)	OSS	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
57	23/09/2021 08:50:00	27 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	23/09/2021 08:50:00	34 (P)	OSS	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
59	23/09/2021 09:10:00	48 (P)	Izin Kesehatan	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
60	24/09/2021 09:15:00	45 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
61	24/09/2021 10:14:00	60 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
62	25/09/2021 11:43:00	27 (P)	OSS	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
63	25/09/2021 17:26:00	44 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	26/09/2021 11:39:00	39 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	26/09/2021 11:44:00	33 (L)	Izin Praktik Fisioterapis	3	3	3	4	3	4	4	3	1	
66	26/09/2021 11:46:00	26 (L)	Izin Praktik Dokter Umum	3	4	3	4	3	3	3	3	4	

67	26/09/2021 12:06:00	26 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	26/09/2021 12:10:00	22 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
69	26/09/2021 12:19:00	23 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
70	26/09/2021 12:19:00	23 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
71	26/09/2021 12:25:00	40 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	2	4	3	2	3	2	3	
72	26/09/2021 12:20:00	29 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	2	3	4	3	3	3	2	4	
73	26/09/2021 12:36:00	44 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
74	26/09/2021 12:31:00	35 (L)	Izin Praktik Apoteker	2	3	2	4	3	2	3	3	3	
75	26/09/2021 17:36:00	26 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	26/09/2021 18:39:00	34 (P)	Izin Praktik Fisioterapis	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	26/09/2021 19:18:00	32 (L)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	2	4	4	3	3	3	4	
78	26/09/2021 22:19:00	55 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
79	27/09/2021 09:44:00	24 (P)	Izin Praktik Dokter Umum	3	3	2	4	4	4	4	3	4	
80	27/09/2021 14:58:00	30 (P)	Izin Praktik Bidan	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
81	27/09/2021 08:40:00	23 (L)	Perizinan Tertentu (Kesehatan)	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
82	27/09/2021 13:15:00	26 (P)	SIP	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
83	27/09/2021 09:14:00	23 (L)	Perizinan Tertentu (Kesehatan)	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
84	27/09/2021 09:15:00	23 (L)	Perizinan Tertentu (Kesehatan)	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
85	27/09/2021 09:16:00	23 (L)	Perizinan Tertentu (Kesehatan)	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
86	27/09/2021 09:17:00	23 (L)	Perizinan Tertentu (Kesehatan)	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
87	27/09/2021 09:18:00	23 (L)	Perizinan Tertentu (Kesehatan)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

88	28/09/2021 09:09:00	40 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	28/09/2021 11:15:00	52 (P)	OSS	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
90	28/09/2021 13:39:00	23 (P)	Izin Praktik Dokter Spesialis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	28/09/2021 13:15:00	40 (P)	SIK	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
92	28/09/2021 10:14:00	24 (P)	-	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
93	28/09/2021 09:45:00	22 (P)	Izin Praktik Tenaga Gizi	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
94	28/09/2021 14:20:00	37 (L)		4	4	3	4	3	4	4	4	4	
95	28/09/2021 11:10:00	34 (P)	SIK	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
96	28/09/2021 11:30:00	35 (P)	SIP	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
97	28/09/2021 14:58:00	56 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	1	2	2	2	2	3	3	3	
98	28/09/2021 15:39:00	38 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
99	29/09/2021 10:20:00	33 (L)	OSS	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
100	29/09/2021 13:10:00	42 (P)	OSS	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
101	30/09/2021 10:50:00	27 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
102	01/10/2021 08:48:00	39 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
103	07/10/2021 10:10:00	46 (P)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
104	07/10/2021 08:30:00	31 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
105	07/10/2021 08:50:00	32 (P)	OSS	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
106	07/10/2021 09:14:00	49 (L)	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3	2	3	4	4	4	4	3	4	
107	07/10/2021 09:30:00	53 (L)	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
108	07/10/2021 10:10:00	33 (L)	OSS	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
109	07/10/2021 10:45:00	27 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	07/10/2021 08:20:00	36 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

111	07/10/2021 09:10:00	50 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
112	07/10/2021 10:20:00	30 (L)	OSS	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
113	07/10/2021 10:30:00	28 (P)	Izin Praktik Bidan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
114	07/10/2021 10:40:00	30 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
115	07/10/2021 10:50:00	39 (P)	SIP	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
116	07/10/2021 08:30:00	42 (L)	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
117	07/10/2021 11:10:00	30 (P)	-	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
118	07/10/2021 10:45:00	25 (P)	-	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
119	08/10/2021 08:35:00	47 (L)	OSS	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
120	08/10/2021 09:13:00	62 (L)	OSS	3	3	4	4	3	3	3	2	4	
121	08/10/2021 09:50:00	44 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
122	08/10/2021 09:36:00	23 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
123	08/10/2021 09:47:00	22 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
124	08/10/2021 09:41:00	40 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
125	08/10/2021 09:48:00	52 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
126	08/10/2021 10:23:00	56 (L)	Pengeringan tanah	2	3	3	3	3	2	3	4	4	
127	08/10/2021 12:34:00	53 (P)	Izin Praktik Tenaga Gizi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	08/10/2021 14:46:00	39 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
129	08/10/2021 08:30:00	39 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	09/10/2021 07:09:00	24 (P)	Izin Praktik Fisioterapis	3	3	2	4	2	3	4	3	4	
131	11/10/2021 09:45:00	36 (L)	OSS	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
132	11/10/2021 08:30:00	39 (P)	OSS	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
133	11/10/2021 09:12:00	39 (L)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
134	11/10/2021 08:40:00	39 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	4	4	

135	11/10/2021 09:30:00	39 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
136	11/10/2021 13:10:00	25 (P)	SIP	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
137	11/10/2021 13:20:00	26 (L)	Izin Laik Hygine Sanitasi Jasa Boga	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
138	11/10/2021 10:20:00	56 (P)	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
139	11/10/2021 08:20:00	33 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	11/10/2021 09:12:00	39 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
141	11/10/2021 10:12:00	29 (L)	PIRT	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
142	12/10/2021 10:10:00	25 (L)	OSS	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
143	12/10/2021 10:50:00	48 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	12/10/2021 11:50:00	51 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	12/10/2021 13:20:00	40 (P)	SIP	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
146	12/10/2021 13:30:00	31 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
147	12/10/2021 08:40:00	35 (L)	SIP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
148	12/10/2021 08:50:00	31 (P)	Izin Praktik Bidan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
149	12/10/2021 09:30:00	46 (P)	LKPM	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
150	12/10/2021 10:12:00	23 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
151	13/10/2021 08:50:00	40 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
152	13/10/2021 13:40:00	29 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
153	13/10/2021 14:28:00	40 (P)	OSS	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
154	13/10/2021 09:16:00	48 (L)	OSS	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
155	13/10/2021 09:20:00	51 (L)	Tanda Daftar Pengobatan Tradisional	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
156	13/10/2021 09:25:00	49 (L)	OSS	3	2	3	4	2	3	3	2	3	
157	13/10/2021 10:05:00	45 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	4	3	3	3	4	3	4	4	

158	13/10/2021 10:14:00	40 (P)	pirt	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
159	13/10/2021 11:06:00	69 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	13/10/2021 13:31:00	50 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
161	13/10/2021 13:52:00	51 (L)	Izin Praktik Perawat	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
162	13/10/2021 14:20:00	24 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
163	14/10/2021 13:10:00	29 (P)	OSS	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
164	14/10/2021 13:30:00	31 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	14/10/2021 13:50:00	64 (L)	OSS	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
166	14/10/2021 10:25:00	36 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
167	14/10/2021 11:20:00	42 (L)	OSS	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
168	14/10/2021 08:14:00	40 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
169	14/10/2021 10:35:00	23 (P)	OSS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
170	14/10/2021 10:59:00	39 (P)	OSS	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
171	15/10/2021 10:10:00	45 (L)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
172	18/10/2021 08:20:00	27 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	18/10/2021 08:50:00	30 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	18/10/2021 09:13:00	45 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	18/10/2021 09:20:00	49 (P)	OSS	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
176	18/10/2021 10:10:00	39 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	18/10/2021 10:20:00	28 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
178	18/10/2021 11:10:00	55 (L)	OSS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
179	18/10/2021 11:20:00	49 (L)		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	18/10/2021 13:30:00	38 (P)	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) / IMB	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
181	18/10/2021 10:40:00	25 (L)	OSS	4	3	3	4	3	3	3	3	4	

182	19/10/2021 08:05:00	32 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
183	19/10/2021 14:10:00	39 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	19/10/2021 14:20:00	48 (L)	OSS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
185	19/10/2021 10:19:00	40 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
186	19/10/2021 09:10:00	35 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
187	21/10/2021 08:45:00	48 (P)	OSS	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
188	21/10/2021 14:50:00	35 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
189	21/10/2021 15:20:00	55 (P)	OSS	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
190	22/10/2021 13:40:00	48 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
191	22/10/2021 09:45:00	34 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
192	25/10/2021 08:20:00	39 (P)	Sanitarian	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
193	25/10/2021 13:10:00	27 (P)	Izin Praktik Bidan	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
194	25/10/2021 08:40:00	35 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
195	25/10/2021 08:50:00	42 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
196	25/10/2021 13:40:00	40 (P)	SIA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
197	25/10/2021 09:20:00	40 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	25/10/2021 10:14:00	42 (P)	OSS	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
199	25/10/2021 10:50:00	39 (P)	PIRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	25/10/2021 11:11:00	44 (P)	PIRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	25/10/2021 11:20:00	46 (L)	PIRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	25/10/2021 11:30:00	22 (P)	SIP	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
203	25/10/2021 11:45:00	23 (P)	SIP	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
204	25/10/2021 08:50:00	45 (L)	OSS	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
205	26/10/2021 08:22:00	27 (P)	Izin Praktik Perawat	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

206	26/10/2021 13:10:00	23 (P)	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
207	26/10/2021 13:20:00	51 (L)	-	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
208	26/10/2021 13:40:00	28 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	26/10/2021 13:55:00	47 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	26/10/2021 14:04:00	35 (L)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	26/10/2021 14:16:00	32 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
212	26/10/2021 09:50:00	40 (P)	OSS	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
213	27/10/2021 13:20:00	23 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
214	27/10/2021 08:33:00	37 (L)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
215	27/10/2021 08:45:00	36 (L)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
216	27/10/2021 09:15:00	36 (L)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
217	27/10/2021 10:20:00	30 (P)	SIP	3	2	3	4	3	3	3	2	3	
218	27/10/2021 10:46:00	32 (L)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
219	27/10/2021 11:30:00	46 (P)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
220	28/10/2021 11:21:00	43 (L)	OSS	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
221	29/10/2021 09:30:00	22 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
222	29/10/2021 10:12:00	22 (L)	LKPM	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
223	01/11/2021 13:15:00	24 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
224	01/11/2021 13:30:00	24 (P)	SIP	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
225	02/11/2021 10:32:00	58 (L)	OSS	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
226	03/11/2021 08:50:00	24 (P)	OSS	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
227	03/11/2021 09:20:00	40 (P)	SIP	3	4	3	4	3	3	3	3	4	

228	03/11/2021 09:50:00	42 (L)	LKPM	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
229	03/11/2021 10:12:00	37 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
230	04/11/2021 08:20:00	63 (L)	SIP	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
231	04/11/2021 09:40:00	36 (P)	SIP	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
232	04/11/2021 00:00:00	46 (P)	SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
233	04/11/2021 09:10:00	32 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
234	05/11/2021 08:45:00	24 (P)	Izin Praktik Perawat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	05/11/2021 08:50:00	38 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
236	05/11/2021 10:40:00	47 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
237	08/11/2021 09:10:00	36 (L)	LKPM	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
238	08/11/2021 09:20:00	36 (P)	Izin Praktik Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	08/11/2021 10:12:00	24 (P)	-	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
240	08/11/2021 10:45:00	54 (P)	-	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
241	08/11/2021 11:20:00	31 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
242	08/11/2021 10:10:00	40 (P)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	09/11/2021 09:14:00	24 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
244	09/11/2021 09:45:00	39 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
245	09/11/2021 10:34:00	39 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
246	10/11/2021 10:14:00	32 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	11/11/2021 13:20:00	43 (P)	SIK	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
248	11/11/2021 09:20:00	26 (P)	Izin Praktik Akupuntur	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
249	11/11/2021 09:50:00	28 (P)	Izin Praktik Dokter Hewan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
250	15/11/2021 13:10:00	28 (P)	SIP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
251	15/11/2021 09:30:00	31 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
252	15/11/2021 13:20:00	45 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

253	16/11/2021 11:45:00	22 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
254	16/11/2021 12:07:00	40 (L)	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	4	4	4	4	3	4	4	3	1	
255	16/11/2021 13:05:00	61 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
256	16/11/2021 13:40:00	68 (L)	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
257	16/11/2021 13:40:00	47 (L)	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
258	16/11/2021 14:30:00	54 (L)	OSS	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
259	16/11/2021 14:50:00	34 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
260	16/11/2021 15:20:00	45 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
261	16/11/2021 16:30:00	29 (L)	OSS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
262	16/11/2021 13:10:00	27 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
263	16/11/2021 09:13:00	24 (P)	Izin Praktik Perawat	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
264	16/11/2021 09:30:00	24 (P)	Izin Praktik Perawat	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
265	17/11/2021 10:40:00	58 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
266	17/11/2021 11:15:00	37 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
267	17/11/2021 12:20:00	40 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
268	17/11/2021 13:10:00	37 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
269	17/11/2021 14:10:00	62 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
270	17/11/2021 14:30:00	36 (L)	OSS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
271	17/11/2021 14:45:00	41 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
272	17/11/2021 15:10:00	54 (L)	OSS	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
273	17/11/2021 16:15:00	61 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
274	17/11/2021 09:10:00	49 (L)	Izin Praktik Dokter Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	17/11/2021 09:30:00	49 (L)	Izin Praktik Dokter Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

276	17/11/2021 09:30:00	49 (L)	Izin Praktik Dokter Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	17/11/2021 09:45:00	49 (L)	Izin Praktik Dokter Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	17/11/2021 09:55:00	24 (L)	NIB	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
279	17/11/2021 10:14:00	32 (P)	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
280	17/11/2021 10:45:00	30 (L)	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
281	18/11/2021 10:50:00	29 (L)	OSS	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
282	18/11/2021 11:15:00	40 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
283	18/11/2021 11:50:00	33 (L)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
284	18/11/2021 11:55:00	36 (L)	OSS	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
285	18/11/2021 12:05:00	51 (L)	OSS	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
286	18/11/2021 13:05:00	40 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
287	18/11/2021 13:15:00	67 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
288	18/11/2021 13:40:00	41 (L)	OSS	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
289	19/11/2021 08:20:00	43 (P)	SIP	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
290	22/11/2021 13:10:00	36 (P)	OSS	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
291	23/11/2021 11:09:00	66 (L)	OSS	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
292	23/11/2021 10:15:00	34 (L)	OSS	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
293	23/11/2021 10:25:00	40 (P)	OSS	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
294	23/11/2021 10:55:00	45 (L)	OSS	3	3	4	4	3	3	3	2	4	
295	23/11/2021 11:40:00	43 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
296	23/11/2021 12:14:00	52 (L)	OSS	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
297	23/11/2021 12:40:00	38 (L)	OSS	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
298	23/11/2021 12:52:00	58 (L)	OSS	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
299	23/11/2021 13:20:00	31 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	3	

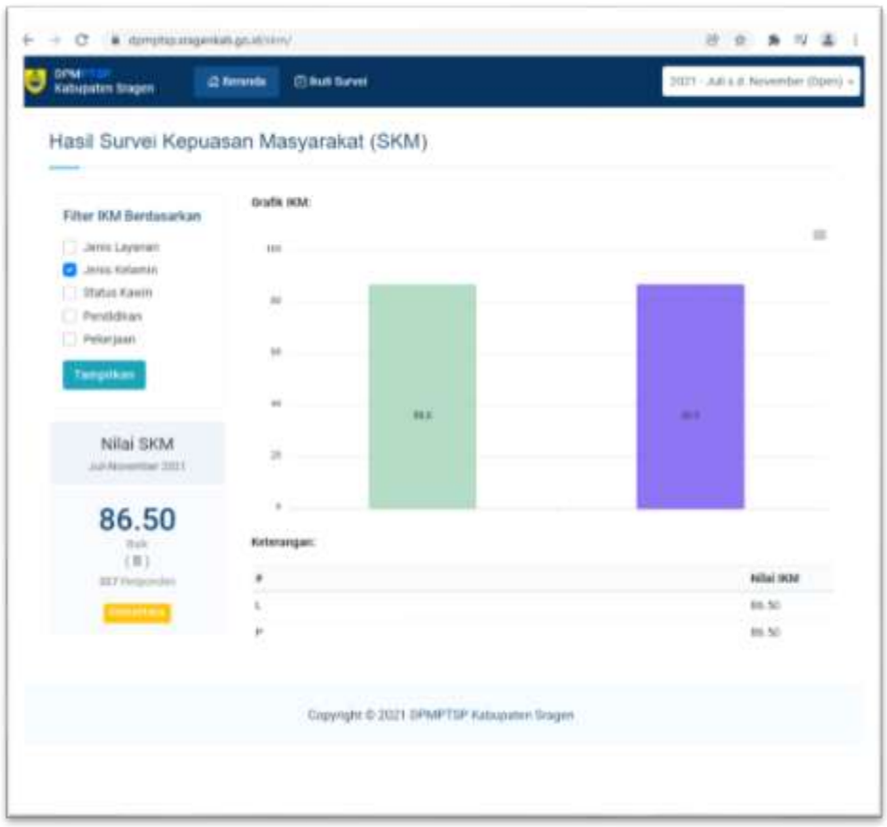
300	23/11/2021 13:30:00	52 (L)	OSS	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
301	23/11/2021 00:00:00	40 (P)	OSS	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
302	24/11/2021 10:50:00	27 (L)	OSS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	24/11/2021 11:10:00	49 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
304	24/11/2021 11:45:00	40 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
305	24/11/2021 12:15:00	51 (P)	OSS	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
306	24/11/2021 13:05:00	40 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
307	24/11/2021 13:55:00	30 (P)	OSS	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
308	24/11/2021 15:15:00	32 (P)	OSS	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
309	24/11/2021 15:30:00	51 (L)	OSS	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
310	24/11/2021 15:05:00	38 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
311	24/11/2021 13:10:00	28 (P)	OSS	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
312	25/11/2021 10:55:00	52 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
313	25/11/2021 11:05:00	64 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
314	25/11/2021 11:30:00	40 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
315	25/11/2021 11:54:00	56 (L)	OSS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
316	25/11/2021 12:10:00	35 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
317	25/11/2021 12:45:00	18 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
318	25/11/2021 14:30:00	51 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
319	25/11/2021 14:55:00	43 (P)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
320	25/11/2021 14:10:00	34 (P)	Izin Praktik Apoteker	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
321	25/11/2021 10:20:00	56 (L)	OSS	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
322	26/11/2021 09:15:00	37 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
323	26/11/2021 09:12:00	29 (L)	NIB	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
324	26/11/2021 09:30:00	44 (L)	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	4	4	4	4	3	4	3	4	4	

325	26/11/2021 10:10:00	31 (L)	OSS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
326	26/11/2021 10:45:00	37 (P)	Izin Praktik Apoteker	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
327	29/11/2021 10:10:00	35 (P)	OSS	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
Jumlah per Unsur				**1095**	**1097**	**1057**	**1285**	**1083**	**1106**	**1128**	**1079**	**1248**	
NRR per Unsur				**3,35**	**3,35**	**3,23**	**3,93**	**3,31**	**3,38**	**3,45**	**3,3**	**3,82**	
NRR Tertimbang per Unsur				**0,37**	**0,37**	**0,36**	**0,44**	**0,37**	**0,38**	**0,38**	**0,37**	**0,42**	**3,46**
IKM													**86,5**
Predikat													**B**
Keterangan													**Baik**

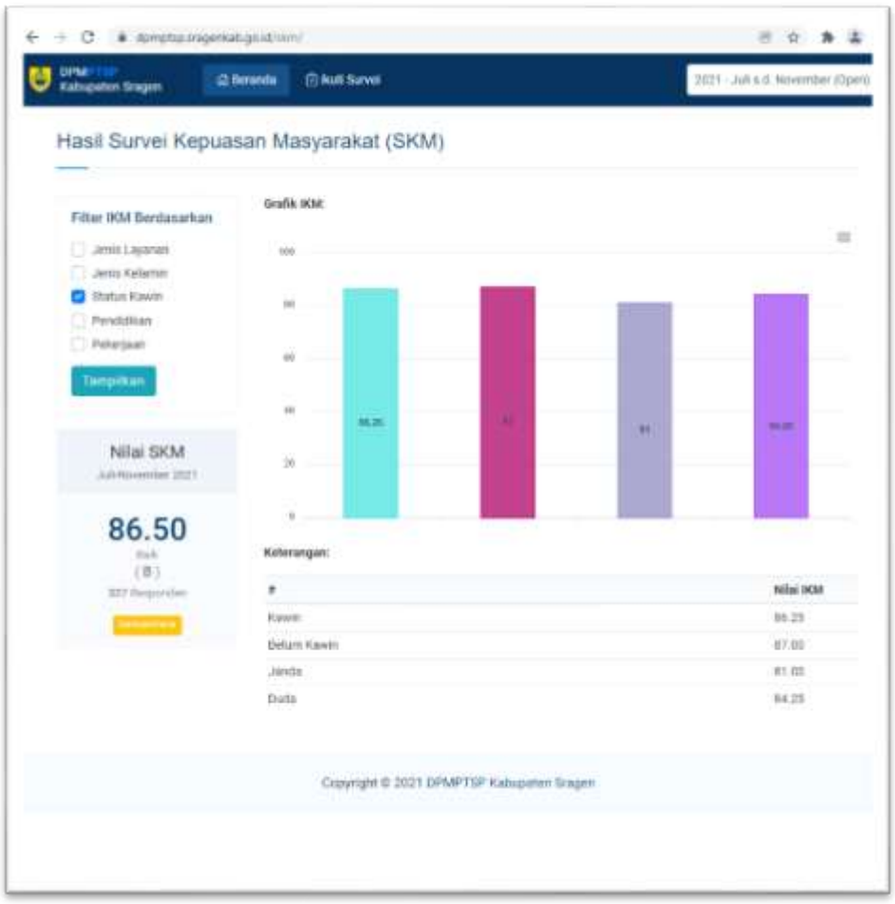
Mengetahui,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Sragen

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

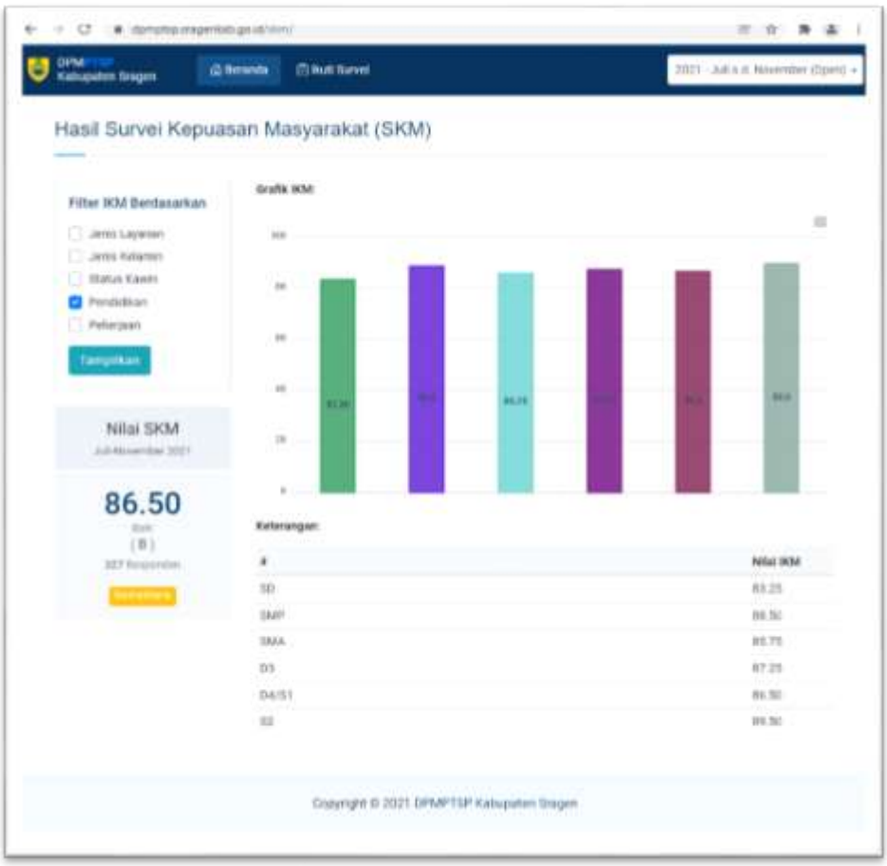
GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



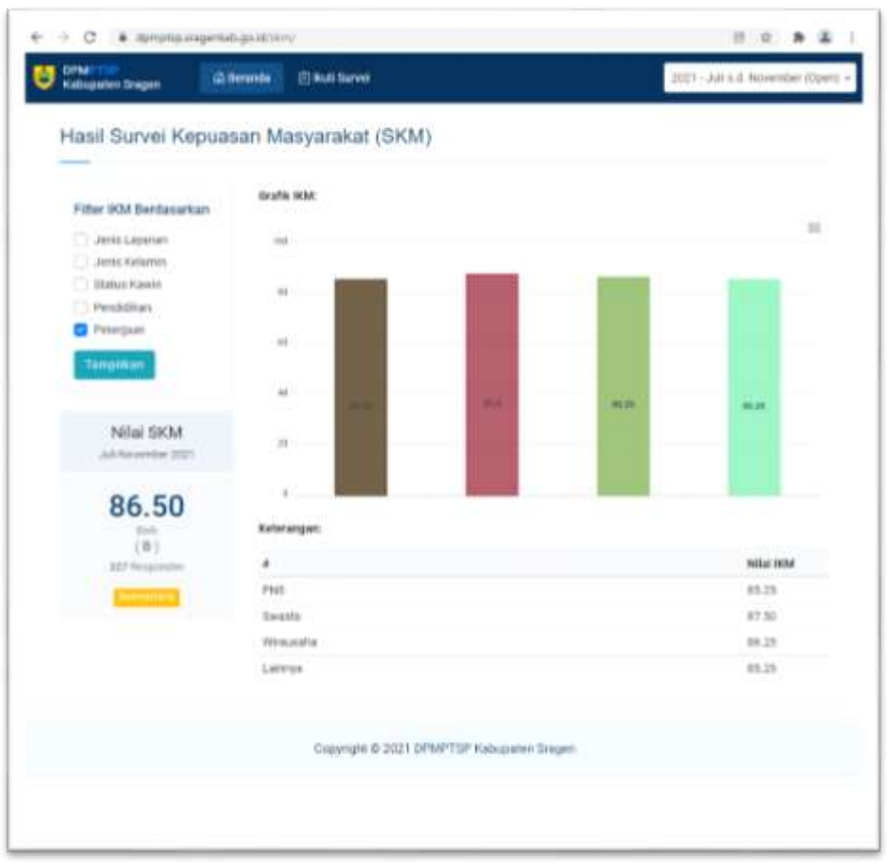
GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN STATUS PERKAWINAN



GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



BENTUK MUTU PELAYANAN

