

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami naikkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas perkenan-Nya sehingga Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Triwulan I Tahun 2025 telah selesai disusun.

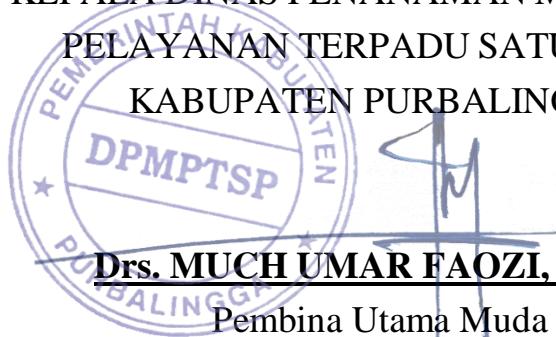
Dengan tersusunnya Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Triwulan I Tahun 2025, diharapkan akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga untuk periode pelayanan berikutnya.

Selanjutnya kepada semua pihak yang telah bekerjasama dan membantu pelaksanaan kegiatan penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 kami ucapkan terima kasih. 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 Purbalingga .

Purbalingga , 11 April 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA



Drs. MUCH UMAR FAOZI, M.Kes

Pembina Utama Muda

NIP. 196810221994021001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	I
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Dasar Hukum	1
BAB II PEMBAHASAN DAN TINDAK LANJUT	2
Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	2
Rencana Tindak Lanjut Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	3
Hasil Tindak Lanjut Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB IV PENUTUP	5

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga telah secara rutin melaksanakan pengukuran kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Untuk tahun 2025 telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Triwulan I, dan sebagaimana ketentuan Peraturan Menpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, rencana tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat perlu disusun sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Bawa rencana tindak lanjut atas hasil survei kepuasan perlu dilaksanakan monitoring atas implementasinya, sehingga rencana aksi atas tindak lanjut tersebut terlaksana sesuai dengan target waktu yang ditetapkan dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kebijakan atas penyelenggaraan layanan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

PEMBAHASAN DAN TINDAK LANJUT

A. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Triwulan I Tahun 2025 dilaksanakan dengan sampel sebanyak 127. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga pada tahun 2025 Triwulan I adalah 97.683.

Berikut disajikan tingkat kepuasan masyarakat Triwulan I DPMPTSP Tahun 2025 :

Tabel 1. SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Triwulan I Tahun 2025

No	Unsur Layanan	Total dari Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata - Rata Tertimbang	Nilai Konversi (NRR x 25)	Nilai Konversi (NRR Tertimbang x 25)
			(Nilai Total / Jumlah Responden)			
1	Persyaratan	498	3.921	0.4352	98.025	10.88
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	497	3.913	0.4343	97.825	10.8575
3	Waktu Penyelesaian	490	3.858	0.4282	96.45	10.705
4	Biaya/tarif	507	3.992	0.4431	99.8	11.0775
5	Produk Layanan	491	3.866	.0.4291	96.65	10.7275
6	Kompetensi Pelaksana	500	3.937	0.437	98.425	10.925
7	Perilaku Pelaksana	499	3.929	0.4361	98.225	10.9025
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	506	3.984	0.4422	99.6	11.055

No	Unsur Layanan	Total dari Nilai	Nilai Rata-Rata (Nilai Total / Jumlah Responden)	Nilai Rata - Rata Tertimbang	Nilai Konversi (NRR x 25)	Nilai Konversi (NRR Tertimbang x 25)
9	Sarana dan Prasarana	483	3.823	0.4221	95.075	10.5525
UNIT LAYANAN				3.9073	97.683	

Sumber: data primer diolah, 2025

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisa survei kepuasan masyarakat, maka dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik perlu dibuat rencana tindak lanjut perbaikan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan tersebut dapat ditempuh dalam jangka pendek (< 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24) bulan. Selanjutnya tindak lanjut perbaikan SKM DPMPTSP Kabupaten Purbalingga dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Triwulan I Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Triwulan II Tahun 2025			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Sarana dan prasarana	Dilakukan pemeliharaan Sarana dan Prasarana	√	√	√	Koordinator Bidang Pelayanan Perizinan
2	Waktu penyelesaian	- Meningkatkan sosialisasi Standar Pelayanan khususnya pada komponen delivery yang meliputi persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui Sistem Informasi	√	√	√	
3	Produk layanan					

		<p>yang tersedia baik secara offline maupun online.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mereview Standar Pelayanan dan SOP - Peningkatan Kompetensi Pelaksana melalui pelatihan/capacity building/dll - Pelatihan petugas Layanan 				
--	--	---	--	--	--	--

C. HASIL TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut survei kepuasan masyarakat Triwulan I Tahun 2025 yang telah dirumuskan, telah ditindaklanjuti oleh penanggungjawab maupun pelaksana pelayanan publik dalam jangka waktu triwulanan setelah rencana tindak lanjut dirumuskan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4 Hasil Tindak Lanjut Perbaikan SKM Triwulan I Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/kegiatan	Hasil Tindak Lanjut	Realisasi Pelaksanaan
1	Sarana dan prasarana	Dilakukan pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana seperti printer, komputer, dan genset	April-Juni 2025
2	Waktu penyelesaian	- Meningkatkan sosialisasi Standar Pelayanan khususnya pada komponen delivery yang meliputi persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui Sistem Informasi yang tersedia baik secara offline maupun online.		
3	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mereview Standar Pelayanan dan SOP - Peningkatan Kompetensi Pelaksana melalui pelatihan/capacity building/dll 		

BAB III

PENUTUP

Bahwa rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat atas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah disusun berdasarkan skala prioritas sebagai upaya perbaikan layanan telah dilaksanakan secara berkala untuk pencapaian target Triwulan II Tahun 2025. Selanjutnya hasil dari tindak lanjut survei kepuasan masyarakat ini akan tetap dimonitoring dan evaluasi secara berkala sekaligus menjadi bahan kebijakan perbaikan kinerja pelayanan.

Demikian penyusunan laporan tindak lanjut hasil Survei kepuasan masyarakat yang dapat kami sajikan. Semoga dapat memberikan manfaat dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

DATA DUKUNG

1. Notulensi



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)

Jl. Mayjend Sungkono Km 2 Telp (0281) 891235 Purbalingga 53371
Website : www.dpmptsp.purbalinggakab.go.id E-mail : dpmptsppbg@gmail.com

NOTULEN

Nama Kegiatan	:	Staf Meeting / Rapat Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Hari/Tanggal	:	Kamis, 10 April 2025
Waktu Rapat	:	Pukul 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat	:	Ruang Kepala DPMPTSP Kab. Purbalingga
Pimpinan Rapat	:	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/DPMPTSP
Peserta sidang/rapat	:	1. Sekretaris Dinas 2. Pejabat Struktural dan Pejabat Fungsional

Kegiatan Rapat :

1. Kata Pembukaan : Rapat Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

2. Pembahasan :

- Tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No	Prioritas Unsur	Program/kegiatan	Tindak Lanjut
1	Sarana dan Prasarana	Dilakukan pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan printer dan komputer pada bulan Februari dan Maret 2025
2	Waktu Penyelesaian	- Meningkatkan sosialisasi Standar Pelayanan khususnya pada komponen delivery yang meliputi persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui Sistem Informasi yang tersedia baik secara offline maupun online.	Sosialisasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan
3	Produk Layanan	- Mereview Standar Pelayanan dan SOP - Peningkatan Kompetensi Pelaksana melalui pelatihan/capacity building/dll	

3. Kesimpulan :

Rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat atas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah disusun berdasarkan skala prioritas sebagai upaya perbaikan layanan telah dilaksanakan secara berkala untuk pencapaian target triwulan II tahun 2025.

Notulis



NOFIANA HANIFAH

2. Undangan



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)

Jl. May. Jend Sungkono Km 2 Telp./Fax. (0281) 891235 Purbalingga 53371
Website : www.dpmptsp.purbalinggakab.go.id E-mail : dpmptsp@purbalinggakab.go.id

Purbalingga, 8 April 2025

Nomor : 005 / / 2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Undangan

Kepada
Yth : Seluruh ASN DPMPTSP
Kab. Purbalingga

di –
Purbalingga

Dalam rangka rapat internal rutin DPMPTSP Kabupaten Purbalingga, dengan hormat dimohon kehadiran Saudara pada kegiatan staff meeting yang akan dilaksanakan pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 10 April 2025
Waktu : Pukul 08.00 s.d selesai
Tempat : Ruang Kepala DPMPTSP Kabupaten Purbalingga

Demikian undangan ini disampaikan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



Pembina Utama Muda
NIP. 196810221994021001

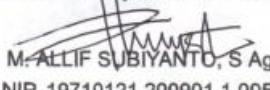
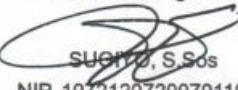
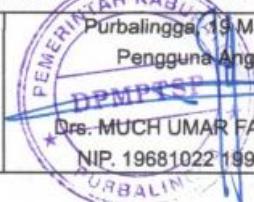
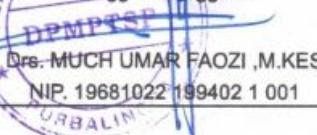
3. Daftar Hadir

		DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURBALINGGA		
		DAFTAR HADIR		Nomor Form : Tanggal Terbit :
No	Nama	Instansi'	Tanda Tangan	
1	Much Ulmar Faizi	DPMPTSP	1 Sy	
2	Sri Purwanti	DPMPTSP	2 JO	
3	Esti Winarini	DPMPTSP	3 J	
4			4	
5	Sahuri	DPMPTSP	5 J	
6	Karim	DPMPTSP	6 J	
7	Rina A	DPMPTSP	7 J	
8	Tony	PJSB	8 J	
9	Allif Subiyanto	DPMPTSP	9 J	
10	Tedi Araf'i F	DPMPTSP	10 J	
11	Nofiana Hanifah	DPMPTSP	11 J	
12			12	
13			13	
14			14	
15			15	
16			16	
17			17	
18			18	
19			19	
20			20	
Nama Kegiatan : Rapat Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat			Disetujui oleh : Kepala DPMPTSP Kabupaten Purbalingga  <u>Drs. MUCH UMAR FAOZI, M.Kes</u> Pembina Utama Muda NIP. 19681022 199402 1 001	
Hari / Tanggal : Tempat : Ruang Kepala DPMPTSP Kab. Purbalingga				

4. Dokumentasi



5. Dokumentasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana

	PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA SURAT BUKTI PENGELOUARAN / BELANJA NOMOR : KK-0121/DPMPTSP/2025 Tanggal : 19 Maret 2025		TELAH DIVERIFIKASI FORMULIR PADA TANGGAL 19.3.2025 KAS KELUAR VA
Sub Unit Organisasi : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU			
Sudah diterima dari Bendahara Pengeluaran, uang sejumlah Rp.1.470.000 secara Bank (No Rekening 3027085607) <i>Satu Juta Empat Ratus Tujuh Puluh Ribu rupiah</i>			
Yaitu untuk Pembayaran : <ul style="list-style-type: none"> Program : 2.18.04 - PROGRAM PELAYANAN PENANAMAN MODAL Kegiatan : 2.18.04.2.01 - Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu dibidang Penanaman Modal yang Menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten/ Kota Sub Kegiatan : 2.18.04.2.01.0006 - Penyediaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik Kode Rekening : 5.1.02.03.02.0409-Belanja Pemeliharaan Komputer-Peralatan Komputer-Peralatan Personal Computer Untuk Keperluan : Membayar Belanja Sparepart Komputer. Sub Kegiatan 2.18.04.2.01.0006 - Penyediaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik 			
Diterima Oleh Nama : ProComp Bank : BANK JATENG Rekening : 2125058381 NPWP : 617145826521000 Alamat : Sokaraja Tengah, Sokaraja Banyumas		Jumlah yang Diminta 1.470.000,00 Informasi Potongan Pajak : PPH 21 / 22 0,00 PPH 23 PPH Pasal 4 (2) PPN Jumlah Potongan 0,00 JUMLAH YANG DIBAYARKAN 1.470.000,00	
Yang menerima barang, Memeriksa Pekerjaan tersebut di atas  M. ALLIF SUBIANTO, S Ag NIP. 19710121 200901 1 005		Bendahara Pengeluaran  Sugito, S.Sos NIP. 197212072007011012	
 Purbalingga, 19 Maret 2025 Pengguna Anggaran  Drs. MUCH UMAR FAOZI, M.KES NIP. 19681022 199402 1 001			



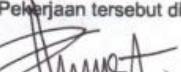
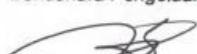
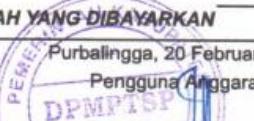
INVOICE

NAMA BARANG	BANYAK	HARGA	JUMLAH
Motherboard	1	Rp. 500.000	Rp. 500.000
Catridge Canon Hitam	1	Rp. 370.000	Rp. 370.000
Catridge Canon Warna	1	Rp. 390.000	Rp. 390.000
Keyboard	2	Rp. 105.000	Rp. 210.000

Pengelola :


Subtotal : Rp. 1.470.000
PPH :
TOTAL : Rp. 1.470.000

Computer Service and Store

	PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA SURAT BUKTI PENGELOUARAN / BELANJA		TELAH DIVERIFIKASI OLEH BPK FORMULIR KAS KELUAR <small>PADA TANGGAL 20 FEB 2025</small>
	NOMOR : KK-0061/DPMPTSP/2025 Tanggal : 20 Februari 2025		
Sub Unit Organisasi : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU			PARAF 
Sudah diterima dari Bendahara Pengeluaran, uang sejumlah Rp.75.000 secara Tunai			
<i>Loading...</i>			
Yaitu untuk Pembayaran :			
Program	: 2.18.04 - PROGRAM PELAYANAN PENANAMAN MODAL		
Kegiatan	: 2.18.04.2.01 - Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu dibidang Penanaman Modal yang Menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten/ Kota		
Sub Kegiatan	: 2.18.04.2.01.0006 - Penyediaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik		
Kode Rekening	: 5.1.02.03.02.0405-Belanja Pemeliharaan Komputer-Komputer Unit-Personal Computer		
Untuk Keperluan	: Membayar Servis Printer. Sub Kegiatan 2.18.04.2.01.0006 - Penyediaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik		
Diterima Oleh		Jumlah yang Diminta 75.000,00 Informasi Potongan Pajak : PPh 21 / 22 0,00 PPh 23 1.500,00 PPh Pasal 4 (2) PPN Jumlah Potongan 1.500,00 JUMLAH YANG DIBAYARKAN 73.500,00	
Yang menerima barang, Memeriksa Pekerjaan tersebut di atas  M. ALLIF SUBIYANTO, S Ag NIP. 19710121 200901 1 005		Bendahara Pengeluaran  SUGIYO, S.Sos NIP. 19721207 200701 1 012	
		Purbalingga, 20 Februari 2025 Pengguna Anggaran  Drs. MUCH.UMAR FAOZI ,M.KES NIP. 19681022 199402 1 001	



INVOICE

Pengelolaan dan Store

Pengelola

TOTAL :Rp. 75.000