

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II 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 II Tahun 2025 telah selesai disusun.

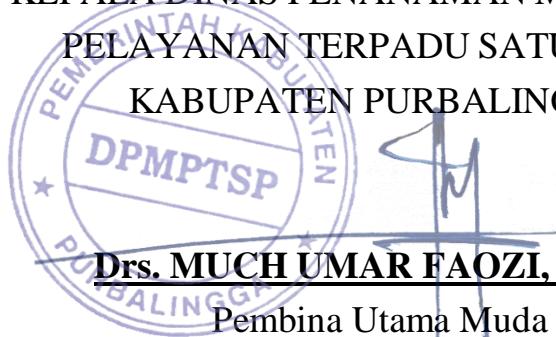
Dengan tersusunnya Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Triwulan II Tahun 2025, diharapkan akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas 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 II Tahun 2025 kami ucapan 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 , 4 Juli 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 II, 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 II Tahun 2025 dilaksanakan dengan sampel sebanyak 77. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga pada tahun 2025 Triwulan II adalah 98.8.

Berikut disajikan tingkat kepuasan masyarakat Triwulan II DPMPTSP Tahun 2025 :

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

No	Unsur Layanan	Total dari Nilai	Nilai Rata-Rata		Nilai Konversi (NRR x 25)	Nilai Konversi (NRR x 25)
			(Nilai Total / Jumlah Responden)	Nilai Rata - Rata Tertimbang		
1	Persyaratan	312	4	0.444	100	11.1
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	308	3.949	0.4383	98.725	10.9575
3	Waktu Penyelesaian	305	3.91	0.434	97.75	10.85
4	Biaya/tarif	312	4	0.444	100	11.1
5	Produk Layanan	307	3.936	0.4369	98.4	10.9225
6	Kompetensi Pelaksana	309	3.962	0.4398	99.05	10.995
7	Perilaku Pelaksana	311	3.987	0.4426	99.675	11.0652
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	307	3.987	0.4426	99.675	11.0652
9	Sarana dan Prasarana	302	3.872	0.4298	96.8	10.745

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)
	UNIT LAYANAN			3.952		98.8

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 II Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Triwulan III Tahun 2025			Penanggung Jawab
			Juli	Augst	Sept	
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 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 - Pelatihan petugas Layanan 			
--	---	--	--	--

C. HASIL TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut survei kepuasan masyarakat Triwulan II 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 II 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	Juli-Sept 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, 3 Juli 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 Juni 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. - Mereview Standar Pelayanan dan SOP - Peningkatan Kompetensi Pelaksana melalui pelatihan/capacity building/dll	Sosialisasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan
3	Produk Layanan		

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 III 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 : dpmptsppb@gmail.com

Purbalingga, 2 Juli 2025

Nomor : 500.16.7.2 / / 2025 Yth : Kepada Seluruh ASN DPMPTSP Kab. Purbalingga
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Undangan

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 : 3 Juli 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

KABUPATEN PURBALINGGA

Drs. MUCH UMAR FAOZI, M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 196810221994021001

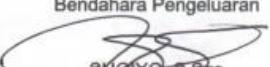
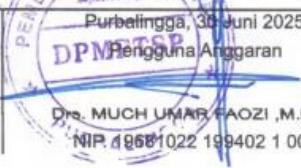
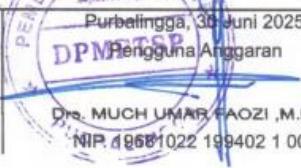
3. Daftar Hadir

		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

194	 PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA SURAT BUKTI PENGELOUARAN / BELANJA NOMOR : KK-0194/DPMPTSP/2025 Tanggal : 30 Juni 2025		FORMULIR KAS KELUAR
Sub Unit Organisasi : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Sudah diterima dari Bendahara Pengeluaran, uang sejumlah Rp.76.500 secara Tunai <i>Tujuh Puluh Enam Ribu Lima Ratus rupiah</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 Service Printer. 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 Computer Service and Store NPWP : 617145826521000 Alamat : Sokaraja Tengah, Sokaraja Banyumas		Jumlah yang Diminta 76.500,00 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 75.000,00	
Yang menerima barang, Memeriksa Pekerjaan tersebut di atas  M. ALLIF SUBIYANTO, S.Ag NIP. 19710121 200901 1 005		Bendahara Pengeluaran  Drs. MUCH UMAR FAOZI ,M.Keb NIP. 19681022 199402 1 001	
Purbalingga, 30 Juni 2025  Pengguna Anggaran 			



INVOICE

NAMA BARANG	BANYAK	HARGA	JUMLAH
Service Printer	1	Rp. 75.000	Rp. 75.000

Pengelola :  Subtotal : Rp. 75.000
 PPh : Rp. 1.500
 TOTAL : Rp. 76.500



**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
SURAT BUKTI PENGELUARAN / BELANJA**

NOMOR : KK-0198/DPMPTSP/2025

Tanggal : 30 Juni 2025

TERIMA DIVERIFIKASI
OLEH PPK

2 FORMULIR KAS
PADA TANGGAL 30 JUNI 2025

PARAF

[Signature]

Sub Unit Organisasi : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Sudah diterima dari Bendahara Pengeluaran, uang sejumlah Rp.230.000 secara Tunai

Dua Ratus Tiga Puluh Ribu rupiah

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 Belanja RAM DDR 4. 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 Computer Service and Store
 NPWP : 617145826521000
 Alamat : Sokaraja Tengah, Sokaraja Banyumas

Jumlah yang Diminta 230.000,00

Informasi Potongan Pajak :

PPH 21 / 22 0,00

PPH 23

PPH Pasal 4 (2)

PPN

Jumlah Potongan 0,00

JUMLAH YANG DIBAYARKAN 230.000,00

Yang menerima barang,
 Memeriksa Peketikan tersebut di atas

 M. ALLIF SUBRYANTO, S.Ag
 NIP. 19710121 200901 1 005

Bendahara Pengeluaran

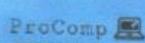
 SUGITO, S.Sos
 NIP. 497212072007011012



Purbalingga, 30 Juni 2025

DPMPTSP
Pengguna Anggaran

Drs. MUCH UMAR FAOZI, M.Kes
NIP. 19681022 199402 1 001



INVOICE

NAMA BARANG	BANYAK	HARGA	JUMLAH
Ram DDR 4	1	Rp. 230.000	Rp. 230.000

Pengelola : **ProComp**

Subtotal : Rp. 230.000
 PPH :
 TOTAL : Rp. 230.000