

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 kehadiran 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 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 , 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.

Bahwa 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 Total / Jumlah Responden)	Nilai Rata - Rata Tertimbang	Nilai Konversi (NRR x 25)	Nilai Konversi (NRR Tertimbang x 25)
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	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Mereview Standar Pelayanan dan SOP - Peningkatan Kompetensi Pelaksana melalui pelatihan/capacity building/dll 		
3	Produk layanan			

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 : dpmptspbg@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	<ul style="list-style-type: none">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 SOPPeningkatan 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 : dpmptspbbq@gmail.com

Purbalingga, 2 Juli 2025

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



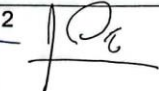




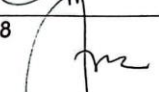




Demikian undangan ini disampaikan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

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 Umar Faozi	DPMPPTSP	1 
2	Sri Purwanti	DPMPPTSP	2 
3	Esti Winarni	DPMPPTSP	3 
4			4
5	Sahuri	DPMPPTSP	5 
6	Karim	DPMPPTSP	6 
7	Rina A	DPMPPTSP	7 
8	Tony	PTSP	8 
9	Alif Subiyanto	DPMPPTSP	9 
10	Tedi Araf F	DPMPPTSP	10 
11	Nofiana Hanifah	DPMPPTSP	11 
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 Hari / Tanggal : Tempat : Ruang Kepala DPMPPTSP Kab. Purbalingga			Disetujui oleh : Kepala DPMPPTSP Kabupaten Purbalingga  Drs. MUCH UMAR FAOZI, M.Kes Pembina Utama Muda NIP. 19681022 199402 1 001

4. Dokumentasi



5. Dokumentasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana

194

	PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA SURAT BUKTI PENGELUARAN / BELANJA		FORMULIR KAS KELUAR 2025
	NOMOR : KK-0194/DPMPTSP/2025 Tanggal : 30 Juni 2025		
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		Jumlah yang Diminta 76.500,00	
Nama : ProComp Bank : BANK JATENG Rekening : 2125058381 NPWP : 617145826521000 Alamat : Sokaraja Tengah, Sokaraja Banyumas		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 Penerimaan tersebut di atas  M. ALLIF SUBYANTO, S Ag NIP. 19710121 200901 1 005		Bendahara Pengeluaran  NIP. 197212072007011012	
		Purbalingga, 30 Juni 2025 Pengguna Anggaran  Drs. MUCH UMAR FAOZI, M.KEB NIP. 19681022 199402 1 001	

		<h1>INVOICE</h1>	
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/DPMTSP/2025 Tanggal : 30 Juni 2025		TELAH DIVERIFIKASI OLEH PPK FORMULIR KAS KELUAR 025 PADA WANG 30 JUNI 2025 PARAF 
	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 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 Penerimaan tersebut di atas  M. ALLIF SUBHANTO, S Ag NIP. 19710121 200901 1 005		Bendahara Pengeluaran  SUGHO, S.Sos NIP. 197212072007011012	
		Purbalingga, 30 Juni 2025 Pengguna Anggaran  D/s. 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** 
 Computer Service and Store
 Subtotal : Rp. 230.000
 PPH :
TOTAL : Rp. 230.000