

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

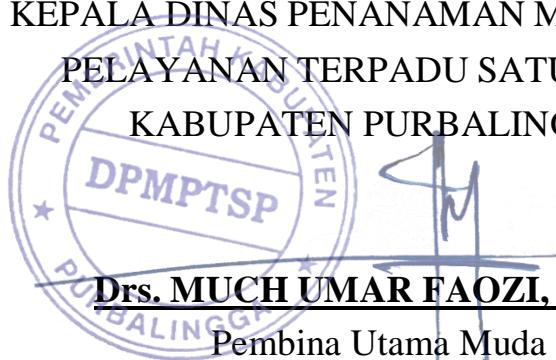
Dengan tersusunnya Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Triwulan III Tahun 2025, diharapkan akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh 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 III 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 , 6 Oktober 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 III, 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 III Tahun 2025 dilaksanakan dengan sampel sebanyak 37 responden. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga pada tahun 2025 Triwulan III adalah 98.85.

Berikut disajikan tingkat kepuasan masyarakat Triwulan III DPMPTSP Tahun 2025 :

Tabel 1. SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Triwulan III 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	145	3.919	0.435	97.975	10.875
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	145	3.919	0.435	97.975	10.875
3	Waktu Penyelesaian	148	4	0.444	100	11.1
4	Biaya/tarif	148	4	0.444	100	11.1
5	Produk Layanan	144	3.892	0.432	97.3	10.8
6	Kompetensi Pelaksana	148	4	0.444	100	11.1
7	Perilaku Pelaksana	147	3.973	0.441	99.325	11.025
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	148	4	0.444	100	11.1

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	145	3.919	0.435	97.975	10.875
UNIT LAYANAN				3.954	98.85	

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 III Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Triwulan IV Tahun 2025			Penanggung Jawab
			Okt	Nov	Des	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- 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.	✓	✓	✓	Koordinator Bidang Pelayanan Perizinan
2	Persyaratan	- Mereview Standar Pelayanan dan SOP				
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur					

		<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan Kompetensi Pelaksana melalui pelatihan / capacity building / dll - Pelatihan petugas Layanan 				
4	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan pemeliharaan Sarana dan Prasarana 	√	√	√	

C. HASIL TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut survei kepuasan masyarakat Triwulan III 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 III Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/kegiatan	Hasil Tindak Lanjut	Realisasi Pelaksanaan
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<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 SOP - Peningkatan Kompetensi Pelaksana melalui pelatihan/capacity building/dll 	Sosialisasi Standar Pelayanan dan Standar Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan	Okt-Des 2025
2	Persyaratan			
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			
4	Sarana dan prasarana	Dilakukan pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana seperti printer, komputer dan genset	

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 IV 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, 2 Oktober 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	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- 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
2	Persyaratan	- Mereview Standar Pelayanan dan SOP	
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Peningkatan Kompetensi Pelaksana melalui pelatihan/capacity building/dll	
4	Sarana dan Prasarana	Dilakukan pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan printer pada bulan September 2025

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 IV 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.dpmpfsp.purbalinggakab.go.id E-mail : dpmpstppbg@gmail.com

Purbalingga, 1 Oktober 2025

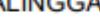
Nomor : 500.16.7.2 / 2025 Kepada Yth : Seluruh ASN DPMPTSP
Sifat : Penting Kab. Purbalingga
Lampiran : -
Hal : Undangan di –
Purbalingga

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

Hari : Kamis
Tanggal : 2 Oktober 2025
Waktu : Pukul 08.00 s.d selesai
Tempat : Ruang Kepala DPMPTSP Kabupaten Purbalingga

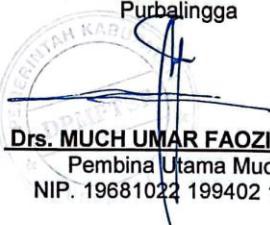
Demikian undangan ini disampaikan atas kerjasamanya
disampaikan terima kasih.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA

KABUPATEN PURBALINGGA
PEMERINTAH KABUPATEN
DPMPTSP
PURBALINGGA

Drs. MUCH UMAR FAOZI, M.Kes

Pembina Utama Muda
NIP. 196810221994021001

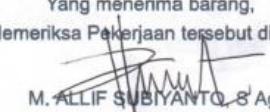
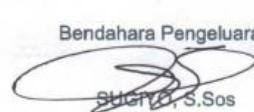
3. Daftar Hadir

		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 Printer bulan September 2025

337	 PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA SURAT BUKTI PENGELOUARAN / BELANJA NOMOR : KK-0337/DPMPTSP/2025 Tanggal : 12 September 2025	FORMULIR KAS KELUAR
Sub Unit Organisasi : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU		
Sudah diterima dari Bendahara Pengeluaran, uang sejumlah Rp.1.000.000 secara Bank (No Rekening 3027085607)		
<i>Satu Juta 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 belanja Cartridge Canon BH-70 dan Chip Canon G3020. Sub Kegiatan 2.18.04.2.01.0006 - Penyediaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik	
Diterima Oleh		
Nama	: OQ Print	
Bank	: BANK JATENG	
Rekening	: 3027409121	
NPWP	: 738.335.025.529.000	
Alamat	: PURBALINGGA	
	Jumlah yang Diminta	1.000.000,00
	Informasi Potongan Pajak :	
	PPh 21 / 22	0,00
	PPh 23	
	PPh Pasal 4 (2)	
	PPN	
	Jumlah Potongan	0,00
	JUMLAH YANG DIBAYARKAN 1.000.000,00	
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.Kes NIP. 19681022 199402 1 001		
Purbalingga, 12 September 2025 Penggunaan Anggaran 		

NOTA PENJUALAN		Tanggal : _____	
No. 00580		Tuan/Toko : Kantor DPMPTSP	
Qty	Keterangan	Harga	Subtotal
3	Cartridge canon BH-70 3 Chip canon G3020	200.000	600.000
GRAND TOTAL 1.000.000			
Keterangan : 1. Garansi Service 7 hari Sejak _____ 2. Barang tidak diambil 2 bulan, rusak hilang bukan tanggungjawab kami		Catatan :  Hormat Kami, Jl. Malati 5 RT 01/R, Kamper, Kulon Purwakarta 081 903 211 657	

6. Dokumentasi Sosialisasi SP dan SOP Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

