

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	<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 	√	√	√	Koordinator Bidang Pelayanan Perizinan
2	Persyaratan					
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	- 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 : dpmptspbg@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	<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 Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan
2	Persyaratan		
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
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.dpmptsp.purbalinggakab.go.id E-mail : dpmptspbg@gmail.com

Purbalingga, 1 Oktober 2025

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

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



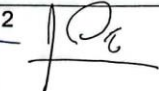




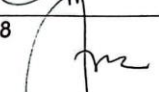






Des. MUCH UMAR FAOZI, M.Kes

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



337



NOTA PENJUALAN

No. 00580

Tanggal :

Tuan/Toko : Farmor DAMPTSP.

[illegible]

Keterangan :
1. Garansi Service 7 hari
Sejak _____ / _____ / _____
2. Barang tidak diambil 2 bulan,
rusak hilang bukan tanggungjawab kami.

Catatan :

Hormat Kami,

Jl. Melati ST 0113, Kampar, Kaban, Purbalingga

081 55555555

6. Dokumentasi Sosialisasi SP dan SOP Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

