



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2022

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. Hasil Pengolahan Data	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Triwulan IV Tahun 2022 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di website DPMPTSP Kabupaten Purbalingga dengan alamat URL <https://dpmptsp.purbalinggakab.go.id/> kemudian dihasilkan link kuesioner <https://dpmptsp.purbalinggakab.go.id/survey-kepuasan-masyarakat/> untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing dikarenakan kuesioner yang disampaikan adalah secara daring. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden tersebut mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner tanggal 12 s.d. 23 Desember 2022;
- b. Pengolahan kuesioner : tanggal 26 dan 29 Desember 2022;
- c. Laporan Hasil SKM: tanggal 29 Desember 2022.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga adalah sebanyak 2752 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan dalam periode Triwulan IV SKM terkumpul sebanyak 105 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 105 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SLTP/ Sederajat	12	11.43
2	SLTA/Sederajat	58	55.24
3	Diploma (D-1, D-2, D-3)	7	6.67
4	Sarjana (S-1)	26	24.76
5	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	2	1.90
TOTAL		105	100.00

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	2	1.90
2	Pegawai Swasta	31	29.52
3	Lainnya	65	61.90
4	Petani	1	0.95
TOTAL		105	100.00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	53	54.48
2	Perempuan	52	49.52
TOTAL		105	100.00

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	15 – 20 Tahun	12	11.43
2	21 – 25 Tahun	25	23.81
3	26 – 30 Tahun	13	12.38
4	31 – 35 Tahun	26	24.76
5	36 – 40 Tahun	13	12.38
6	41 – 45 Tahun	8	7.62
7	45 – 50 Tahun	5	4.76
8	51 – 55 Tahun	2	1.90
9	56 – 60 Tahun	1	0.95
TOTAL		105	100.00

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM DPMPSTP Kabupaten Purbalingga dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.829	95.725	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.857	96.425	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.848	96.2	A	Sangat Baik
4	Biaya	3.990	99.75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.848	96.2	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.848	96.2	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.876	96.9	A	Sangat Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.933	98.325	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.895	97.375	A	Sangat Baik
JUMLAH		34.924	873.10		
NILAI IKM		3.842	96.04	A	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 105					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 95.725 Selanjutnya unsur waktu penyelesaian dan produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 96.2.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur biaya dengan nilai 99.75, kedua adalah dari unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 98.325 dan yang ketiga adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai 97.375.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring didapatkan rekapitulasi saran/masukan sebagaimana terlampir pada Laporan SKM ini.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur kelengkapan sarana dan prasarana, waktu pelayanan dan produk spesifikasi jenis pelayanan.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2022 diselenggarakan setiap semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Triwulan I Tahun 2023			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	
1	Persyaratan	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	√	√	√	Koordinator Bidang Pelayanan Perizinan
2	Waktu Penyelesaian	Mereview Standar Pelayanan dan SOP				
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelatihan petugas layanan				

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan IV tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96.04.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, waktu penyelesaian dan produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasaran

Purbalingga , 29 Desember 2022
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA



ATO SUSANTO, A.P., M.Si.

Pembina Utama Muda
NIP. 19740706 199311 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM DPMPTSP diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan yang meliputi seluruh layanan DPMPTSP Kabupaten Purbalingga yaitu :

- a. Pelayanan Perizinan
- b. Pelayanan Konsultasi
- c. Pelayanan Pengaduan
- d. Pelayanan Investasi dan LKPM

FORMULIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DPMPTSP KABUPATEN PURBALINGGA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEBAGAI PARAMETER KINERJA DALAM BIDANG PELAYANAN PUBLIK DI DPMPTSP PURBALINGGA

Tujuan Survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Hasil Survey ini akan dipergunakan untuk bahan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik yang sangat bermanfaat bagi Pemerintah maupun Masyarakat.

Silahkan klik tombol "Berikutnya" untuk lanjut

 dpmpptppurbalinggakab@gmail.com (tidak dibagikan)
[Ganti akun](#) 

*** Wajib**

Umur *

Pilih 

Jenis Kelamin *

1 Laki - laki

2 Perempuan

Pendidikan Terakhir *

2 SLTP

3 SLTA

4 D1-D2-D3

5 S1

6 S2

7 S3

Pekerjaan Utama *

1 PNS

2 TNI/Polri

3 Swasta

4 Petani/Nelayan

5 Buruh

6 Wirausaha

7 Lainnya

- Pelayanan Perizinan
- Pelayanan Konsultasi
- Pelayanan Pengaduan
- Pelayanan Investasi dan LKPM

Jenis Izin

- Izin Usaha (OSS)
- Izin Mendirikan Bangunan
- Izin Reklame
- Izin Bidang Kesehatan
- Perizinan Lainnya
- Konsultasi dan LKPM

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan perizinan dengan jenis layanan yang diajukan di DPMPSTP Purbalingga ? *

- 1 tidak sesuai
- 2 kurang sesuai
- 3 sesuai
- 4 sangat sesuai

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap prosedur pelayanan perizinan dan pengaduan di DPMPSTP Purbalingga ? *

- 1 tidak mudah
- 2 kurang mudah
- 3 mudah
- 4 sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelaksanaan pelayanan ? *

- 1 tidak cepat
- 2 kurang cepat
- 3 cepat
- 4 sangat cepat

4. Bagaimana Pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- 1 sangat mahal
- 2 cukup mahal
- 3 murah
- 4 gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- 1 tidak sesuai
- 2 kurang sesuai
- 3 sesuai
- 4 sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara, tentang kompetensi para petugas pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman di DPMPTSP Purbalingga ? *

- 1 tidak kompeten
- 2 kurang kompeten
- 3 kompeten
- 4 sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di DPMPTSP Purbalingga *

- 1 tidak sopan dan ramah
- 2 kurang sopan dan ramah
- 3 sopan dan ramah
- 4 sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- 1 tidak ada
- 2 ada tetapi tidak berfungsi
- 3 berfungsi kurang maksimal
- 4 dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

1 buruk

2 cukup

3 baik

4 sangat baik

Tuliskan jika anda mempunyai kritik, saran dan masukan untuk kemajuan DPMPDTP Purbalingga.

Jawaban Anda

Kirim Halaman 1 dari 1 Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Google Formulir Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. ⋮

2. Hasil Pengolahan Data

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan link <https://dpmptsp.purbalinggakab.go.id/survey-kepuasan-masyarakat/>, pengguna layanan memilih satu atau beberapa layanan yang telah didapatkan.

Setelah akhir periode penyebaran kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data SKM dengan hasil sebagai berikut :

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017**

UNIT PELAYANAN : **DPMTSP / MPP PURBALINGGA**
 ALAMAT : Jl. Mayjend Sungkono Km. 2, Kalimanah, Purbalingga
 Tlp/Fax. : 0281 - 891235
 Periode : **Triwulan 4 Tahun 2022**

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	21 - 25	L	6 Wirausah	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	15 - 20	P	3 Swasta	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	21 - 25	P	Wirausaha	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	26 - 30	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	36 - 40	L	Swasta	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	21 - 25	P	Swasta	SLTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	31 - 35	L	Swasta	SLTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	31 - 35	L	Swasta	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	36 - 40	P	Swasta	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	21 - 25	P	Lainnya	SLTA	4	4	3	4	3	3	3	4	3
11	21 - 25	P	Lainnya	D3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
12	21 - 25	L	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	36 - 40	P	Swasta	S1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
14	26 - 30	L	Swasta	S1	3	4	3	4	3	3	4	4	4
15	15 - 20	P	Lainnya	SLTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	21 - 25	P	Lainnya	SLTA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
17	21 - 25	L	Lainnya	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	21 - 25	P	Swasta	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	41 - 45	L	Wirausaha	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	26 - 30	P	Swasta	SLTP	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	36 - 40	P	Lainnya	S1	3	4	3	4	4	4	4	3	3
22	31 - 35	P	PNS	S1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
23	21 - 25	P	Swasta	S1	3	3	4	4	3	3	3	4	4
24	46 - 50	P	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	31 - 35	L	Swasta	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	41 - 45	L	Petani/Nelaya	SLTA	4	4	3	4	4	3	4	3	4
27	36 - 40	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	36 - 40	L	Swasta	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	21 - 25	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	31 - 35	P	Swasta	SLTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	31 - 35	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	31 - 35	P	Lainnya	SLTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	21 - 25	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	46 - 50	L	Swasta	SLTP	4	4	4	4	4	4	4	3	4
35	15 - 20	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	21 - 25	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	26 - 30	P	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	41 - 45	L	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

39	21 - 25	P	Lainnya	SLTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
40	31 - 35	P	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	21 - 25	P	Swasta	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	15 - 20	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	46 - 50	L	Swasta	SLTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	46 - 50	L	Swasta	SLTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	26 - 30	L	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	26 - 30	P	Swasta	SLTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	36 - 40	L	Swasta	SLTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	36 - 40	L	Swasta	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	31 - 35	L	Lainnya	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	26 - 30	L	Swasta	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	15 - 20	L	Lainnya	SLTP	3	3	4	4	4	4	4	4	4
52	31 - 35	P	Swasta	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	31 - 35	P	Swasta	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	21 - 25	P	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	31 - 35	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	31 - 35	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	31 - 35	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	36 - 40	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	41 - 45	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	41 - 45	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	46 - 50	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	36 - 40	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	31 - 35	L	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	51 - 55	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	26 - 30	L	Lainnya	SLTA	3	4	4	4	4	3	3	3	3
66	21 - 25	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	31 - 35	P	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	36 - 40	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	51 - 55	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	21 - 25	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	21 - 25	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	36 - 40	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	56 - 60	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	21 - 25	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	21 - 25	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	36 - 40	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	31 - 35	P	Wirasaha	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	26 - 30	P	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	31 - 35	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	31 - 35	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	15 - 20	L	Lainnya	SLTA	3	3	4	4	3	3	3	3	3
82	41 - 45	L	Wirasaha	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	15 - 20	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	21 - 25	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	26 - 30	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	15 - 20	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	41 - 45	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	31 - 35	P	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

89	15 - 20	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	26 - 30	L	Lainnya	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	41 - 45	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	15 - 20	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	31 - 35	P	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	31 - 35	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	31 - 35	P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	21 - 25	P	Swasta	D3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
97	26 - 30	P	Swasta	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
98	21 - 25	P	Wirausaha	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	15 - 20	L	Wirausaha	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	31 - 35	P	Swasta	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	31 - 35	L	Swasta	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	31 - 35	P	Lainnya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	26 - 30	L	Lainnya	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
104	15 - 20	L	Swasta	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	21 - 25	L	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai /unsur					402	405	404	419	404	404	407	413	409	
NRR / Unsur					3.829	3.857	3.848	3.990	3.848	3.848	3.876	3.933	3.895	
NRR tertogr unsur					0.421	0.424	0.423	0.439	0.423	0.423	0.426	0.433	0.428	
													*)	3.842
IKM Unit pelayanan													**)	96.040
Keterangan :				No.	UNSUR PELAYANAN									
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan		U1	Persyaratan									
- NRR	=	Nilai rata-rata		U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur									
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat		U3	Waktu Penyelesaian									
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang		U4	Biaya/Tarif									
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25		U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan									
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi		U6	Kompetensi Pelaksana									
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,11		U7	Perilaku Pelaksana									
				U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan									
				U9	Sarana dan prasarana									
IKM UNIT PELAYANAN :				96.04										
Mutu Pelayanan :														
A (Sangat Baik)				: 81,26 - 100,00										
B (Baik)				: 62,51 - 81,25										
C (Kurang Baik)				: 43,76 - 62,50										
D (Tidak Baik)				: 25,00 - 43,75										

Purbalingga, 29 Desember 2022

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Purbalingga



ATO SUSANTO, AP., M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19740706 199311 1 001