



**LAPORAN KEGIATAN  
PEKERJAAN BELANJA JASA KONSULTANSI BERORIENTASI LAYANAN  
JASA KONSULTASI MANAJEMEN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BATANG  
TAHUN ANGGARAN 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU  
PEMERINTAH KABUPATEN BATANG**

**JL. Urip Sumoharjo No. 13 Batang 51212  
Telepon. (0285) 4493081**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. LATAR BELAKANG**

Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur ke berhasilan penyelenggara pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perijinan yang disediakan oleh pemerintah, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang, diharapkan menjadi institusi pelayanan yang profesional, yakni pelayanan yang berorientasi pada kualitas kerja yang komprehensif yang penuh inovasi, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan. Untuk melihat tercapainya tujuan tersebut diperlukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang.



Penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) No.4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sedangkan, penyusunan indeks kepuasan konsumen sesuai dengan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

## **1.2. TUJUAN**

Tujuan dari survei kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang adalah untuk :

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
- b. Mengetahui prioritas perbaikan terhadap layanan yang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang
- c. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

## **1.3. MANFAAT**

Manfaat dari survei kepuasan masyarakat yaitu :

- a. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan pelayanan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- d. Dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.



- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **2.1. PENYUSUNAN KUESIONER**

Dalam survei ini, menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data penilaian dari responden. Kuesioner yang digunakan terdiri atas beberapa pertanyaan yang mencakup semua unsur pelayanan. Pertanyaan mengenai unsur pelayanan dalam kuesioner ditentukan dengan cara mengidentifikasi proses pelayanan yang berhubungan dengan pelanggan. Identifikasi dilakukan dengan melihat urutan proses yang terjadi di masing – masing unit pelayanan, mulai dari awal pelanggan masuk ke dalam unit pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai, dengan kata lain kuesioner disusun dengan menggunakan pendekatan proses.

Penentuan atribut pengukuran kepuasan pelanggan, menggunakan :

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap 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 Pelaksanaan

Kompetensi Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

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.

Dalam survei kepuasan konsumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, kuesioner telah disusun berdasarkan hasil diskusi bersama dengan Tim di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang. Adapun komponen-komponen dalam kuesioner meliputi :

- a. Identitas responden
- b. Pendapat responden tentang kinerja layanan setiap unsur

c. Masukan dan Saran

Penilaian yang dipergunakan dalam kuesioner, yaitu Kinerja/kenyataan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kinerja/kenyataannya menunjukkan penilaian responden yang menunjukkan seberapa jauh kenyataan (realita) pelayanan yang diberikan unit pelayanan publik kepada masyarakat sebagai konsumen.

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, semakin tinggi skala menunjukkan semakin baik/tinggi penilaiannya. Untuk Kinerja, angka 4 berarti responden sangat berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja, angka 1 berarti responden sangat tidak berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja.

Contoh : kemudahan dari prosedur pelayanan

Penilaian : Jika menurut responden alur dari prosedur pelayanan tidak mudah, maka nilainya = 1 untuk kinerja layanan. Untuk memudahkan dalam analisa, interpretasi dan pemahaman, skala penilaian tersebut akan dikonversikan dalam persentase.

## 2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Data yang digunakan dalam survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan sebagai responden survei. Pengumpulan data dilakukan di pertemuan yang diselenggarakan Dinas dan mendatangi lokasi responden berada. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data primer menggunakan metode kualitatif – kuantitatif, yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif.

Kepada setiap responden dilakukan wawancara tatap muka (indepth interview) untuk mengetahui penilaian terhadap pelayanan unit pelayanan, penilaian dari responden dituangkan dalam bentuk kuesioner sebagai toolsnya untuk mendapatkan penilaian dalam bentuk angka.

Dalam proses wawancara tatap muka kepada pelanggan disertai juga dengan penggalian informasi lebih dalam mengenai pelayanan yang dirasakan pelanggan, dapat berupa saran dari pelanggan, keluhan pelanggan ataupun kasus / kejadian khusus yang pernah dialami oleh pelanggan. Sehingga selain

data kuantitatif diperoleh juga data kualitatif yang berupa saran / masukan dari responden.

### 2.3. TARGET RESPONDEN

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah pelayanan Dinas. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 270 orang.

### 2.4. PENGOLAHAN DATA

- **Metode pengolahan data**

1. Setiap pertanyaan survei masing masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPK Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel

Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

- **Analisa Pengolahan Data**

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

## **2.5. PENARIKAN KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### BAB III

#### KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden yang digunakan dalam survei kepuasan konsumen mencakup konsumen yang telah merasakan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang. Pengumpulan data dari responden menggunakan data primer, dengan cara melakukan wawancara langsung. Total kuesioner yang disebarkan dalam pengumpulan data sejumlah 270 kuesioner. Dari total kuesioner tersebut dilakukan screening terhadap kuesioner yang masuk, dan terdapat 270 kuesioner yang disetujui untuk dilakukan dianalisa lebih lanjut oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang.

Berikut ini akan disajikan data karakteristik responden dalam survei kepuasan pelanggan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang.

#### 3.1 Usia

Responden dalam penelitian ini memiliki rentang usia yang beragam. Mengingat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang adalah sebuah tempat pelayanan umum yang melayani masyarakat di berbagai rentang usia, maka responden yang dilibatkan dalam penelitian ini pun memiliki rentang usia beragam. Berdasarkan data hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah gambaran usia responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat ini :

**Tabel 1. Usia Responden**

Kode	Usia	Persentase	Jumlah
1	>= 15 tahun	0%	0
2	16 - 20 tahun	1%	4
3	21 - 25 tahun	7%	18
4	26 - 30 tahun	22%	59
5	31 - 35 tahun	13%	36

6	36 - 40 tahun	21%	58
7	41 - 45 tahun	13%	34
8	46 - 50 tahun	14%	38
9	51 - 55 tahun	6%	16
10	56 - 60 tahun	2%	6
11	61 - 65 tahun	0%	1
12	>= 66 tahun	0%	0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa dari 270 responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat ini, paling besar responden memiliki usia di atas 26-30 tahun sebanyak 59 responden (22%), selanjutnya usia 36-40 tahun memiliki persentase (21%) dengan 58 responden dan 46-50 tahun memiliki persentase (14%) dengan 38 responden. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dengan usia dewasa awal.

### 3.2 Jenis Kelamin

Penelitian ini melibatkan pengunjung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang baik yang berjenis kelamin perempuan maupun laki-laki, hal ini karena pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang tersebut tidak diberikan pada salah satu jenis gender saja akan tetapi melayani baik pasien berjenis kelamin perempuan maupun laki – laki.

**Tabel 2. Jenis Kelamin Responden**

Kode	Jenis Kelamin	Persentase	Jumlah
1	Laki-laki	35%	95
2	Perempuan	65%	175

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 270 responden yang diteliti dalam penelitian ini, jumlah responden, sebanyak 175 (65%) responden berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 95 (35%) responden berjenis kelamin laki-laki.

### 3.3 Pendidikan

Pendidikan responden yang dilibatkan dalam penelitian ini cukup beragam, mulai dari yang berpendidikan SD, SMP, SMA, Diploma dan Sarjana. Berikut ini adalah gambaran tingkat pendidikan responden berdasarkan hasil pengisian kuesioner :

**Tabel 3. Tingkat Pendidikan**

Kode	Pendidikan	Persentase	Jumlah
1	Tamat SD	0%	1
2	Tamat SLTP	3%	9
3	Tamat SLTA	23%	61
4	Diploma (D1/D2/D3)	20%	55
5	Sarjana (S1)	53%	143
6	Magister (S2)	0%	1

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 270 responden yang diteliti dalam penelitian ini, sebagian besar responden berpendidikan Sarjana (S1) 143 (53%), sedangkan sisanya sebanyak sebanyak 61 (23%) responden berpendidikan SMA, sebanyak 55 (20%) responden berpendidikan Diploma, sebanyak 9 (3%) responden berpendidikan SMP, dan sebanyak 1 (0%) responden berpendidikan Magister dan SD.

### 3.4. Jenis Pekerjaan

Responden dalam survei kepuasan masyarakat ini memiliki jenis pekerjaan yang beragam, namun didominasi oleh masyarakat yang bekerja di bidang swasta. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah hasil analisis

**Tabel 4. Jenis Pekerjaan Responden**

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Bekerja / IRT	4%	11
2	Pegawai Swasta	32%	87
3	Petani/ Buruh	0%	1
4	PNS	28%	75
5	Wirausaha	6%	16
6	Lainnya	30%	80

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 270 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden bekerja di sektor swasta 87 (32%), sedangkan sisanya sebanyak lainnya (30%) responden bekerja sebagai 80, sebanyak 75 (28%) responden adalah PNS, sebanyak 16 (6%) responden adalah Wirausaha, sebanyak 11 (4%) responden adalah IRT/Tidak bekerja, dan 1 responden (0%) sebagai Petani/Buruh.

**Tabel 5. Jenis Layanan Responden**

Kode	Jenis layanan yang diterima	Persentase	Jumlah
1	Pelayanan Kesehatan	42%	113
2	Pelayanan OSS	30%	81
3	Pembuatan PBG	6%	17
4	PIRT	3%	7
5	Izin Trayek	1%	2
6	KKPR	4%	11

7	Perizinan Reklame	3%	9
8	KTP	0%	0
9	Perizinan Pendidikan	11%	30

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 270 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden melakukan jenis pelayanan di sektor Pelayanan Kesehatan sebanyak 113 responden (42%), selanjutnya melakukan pelayanan OSS sebanyak 81 responden (30%), sebanyak 30 (11%) responden melakukan pelayanan Perizinan Pendidikan, sebanyak 17 (6%) responden melakukan layanan Pembuatan PBG, sebanyak 11 (4%) responden melakukan pelayanan KKPR, dan sisanya melakukan pelayanan Perizinan Reklame, PIRT, dan Izin Trayek, masing masing sejumlah 9 (3%) responden, 7 (3%) responden, dan 2 (1%) responden.

## BAB IV

### ANALISIS DATA

#### 4.1. KINERJA LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB.BATANG.

##### 4.1.1. Tingkat Kesesuaian terhadap persyaratan dengan jenis layanan

Kelengkapan persyaratan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 94 (35%) sesuai, sebanyak 174 (64%) sangat sesuai dan sebanyak 2 (1%) kurang sesuai, terlihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan**

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	1%	2
3	Sesuai	35%	94
4	Sangat Sesuai	64%	174

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memberikan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan, ditunjukkan dengan tersedia dan diinformasikan di papan informasi dengan sangat baik, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa seluruh pelanggan menilai bahwa informasi persyaratan pelayanan diinformasikan sesuai, dan informasi yang disampaikan oleh petugas layanan sesuai dengan kenyataan di pelayanan.

#### 4.1.2. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tata cara pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kemudahan Prosedur pelayanan sebesar 0 (1%) kurang mudah, 110 (41%) mudah, dan sangat mudah 159 (59%) terlihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Tingkat kemudahan Prosedur Pelayanan**

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	0%	1
3	Mudah	41%	110
4	Sangat mudah	59%	159

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang sangat mudah memberikan informasi Prosedur sudah tersedia dengan sangat baik, informasi Prosedur dijelaskan oleh petugas dan informasi Prosedur sesuai dengan yang diinformasikan.

#### 4.1.3. Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kecepatan waktu pelayanan dengan kriteria sangat cepat 151 (56%), cepat sebesar 117 (43%) dan kurang cepat sebesar 2 (1%), terlihat pada tabel 8

**Tabel 8. Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan**

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	0%	0
2	Kurang cepat	1%	2
3	cepat	43%	117
4	Sangat cepat	56%	151

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memberikan waktu pelayanan ditetapkan dan diinformasikan diunit-unit pelayanan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa seluruh pengunjung menilai bahwa kecepatan waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang ini telah sangat cepat. Dan petugas responsive dalam memberikan pelayanan.

#### 4.1.4. Tingkat kewajaran biaya/ Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kewajaran biaya/tarif pelayanan adalah kriteria gratis 224 (83%), dan kriteria murah 46 (17%) terlihat pada tabel 9.

**Tabel 9. Tingkat Kepuasan Biaya/ Tarif Pelayanan.**

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	0
2	Cukup Mahal	0%	0
3	Murah	17%	46
4	Gratis	83%	224

Hal ini menunjukkan kewajaran tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah diinformasikan di papan informasi/ leaflet, tarif telah sesuai dengan informasi yang dipublikasikan, dan adanya kesesuaian dengan informasi yang disampaikan petugas.

#### 4.1.5. Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan

Hasil pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kesesuaian Produk pelayanan dengan kriteria sesuai 86 (32%) dan sangat sesuai 184 (68%), terlihat pada tabel 10.

**Tabel 10. Tingkat kesesuaian produk pelayanan**

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	32%	86
4	Sangat Sesuai	68%	184

Hal ini menunjukkan hasil pelayanan yang diberikan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang sangat baik, terlihat indikator jenis-jenis pelayanan diinformasikan di papan informasi/ leaflet telah tersampaikan dengan baik. Kesesuaian antara permintaan pelayanan dengan petugas yang pemberi layanan telah baik dan adanya kesesuaian dengan hasil pelayanan yang diberikan.

#### 4.1.6. Tingkat Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis

menunjukkan bahwa tingkat Kompeten Petugas pelayanan dengan kriteria sangat kompeten 179 (66%), kompeten 90 (33%), dan kurang kompeten 1 (0%) kriteria terlihat pada tabel 11.

**Tabel 11. Tingkat Kompetensi Petugas**

Kode	Kompetensi Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	0%	1
3	Kompeten	33%	90
4	Sangat kompeten	66%	179

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja kemampuan dan keahlian petugas menjadi suatu faktor yang harus dimiliki petugas sehingga mereka dapat memberikan pelayanan dengan sangat baik. Kemampuan tersebut meliputi keahlian dalam bekerja, ketrampilan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa menurut persepsi sebagian besar responden, petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memiliki kemampuan dan keahlian yang sangat baik, petugas mampu menjelaskan tentang jenis layanan dengan jelas dan petugas bekerja dengan cekatan serta mempunyai pengalaman di bidangnya.

#### **4.1.7. Tingkat Kesopanan dan Keramahan petugas**

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan dengan kriteria sopan dan ramah sebesar 81 (30%) dan sangat sopan dan ramah sebesar 189 (70%) terlihat pada tabel 12

**Tabel 12. Tingkat kepuasan Kesopanan dan keramahan petugas**

Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak sopan dan ramah	0%	0
2	Kurang sopan dan ramah	0%	0
3	Sopan dan ramah	30%	81
4	Sangat sopan dan ramah	70%	189

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa keramahan dan kesopanan sangat penting dilakukan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini telah memiliki kesopanan dan keramahan yang sangat baik selama melayani pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa selama melayani pengunjung/pelanggan, petugas selalu memberikan salam sapa, menanyakan keluhan dengan sopan dan menjelaskan informasi yang diberikan dengan sopan.

#### 4.1.8. Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Tata cara Kualitas Sarana dan Prasarana merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana dengan kriteria sangat baik adalah 173 (64%), baik 95 (35%) dan cukup 2 (1%) terlihat pada tabel 13

**Tabel 13. Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana**

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	1%	2
3	Baik	35%	95
4	Sangat Baik	64%	173

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah menyediakan ruang tunggu nyaman & bersih, rapi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang juga telah menyediakan ruang parkir yang tertata bagus, toilet yang bersih, mushola nyaman dan bersih dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang juga mempunyai ruang laktasi yang bersih.

#### 4.1.9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan kriteria di kelola dengan baik sebesar 194 (72%), dan Berfungsi kurang maksimal 76 (28%) terlihat pada tabel 14

**Tabel 14. Tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Ada	0%	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0%	0
3	Berfungsi kurang maksimal	28%	76
4	Dikelola dengan baik	72%	194

## 4.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

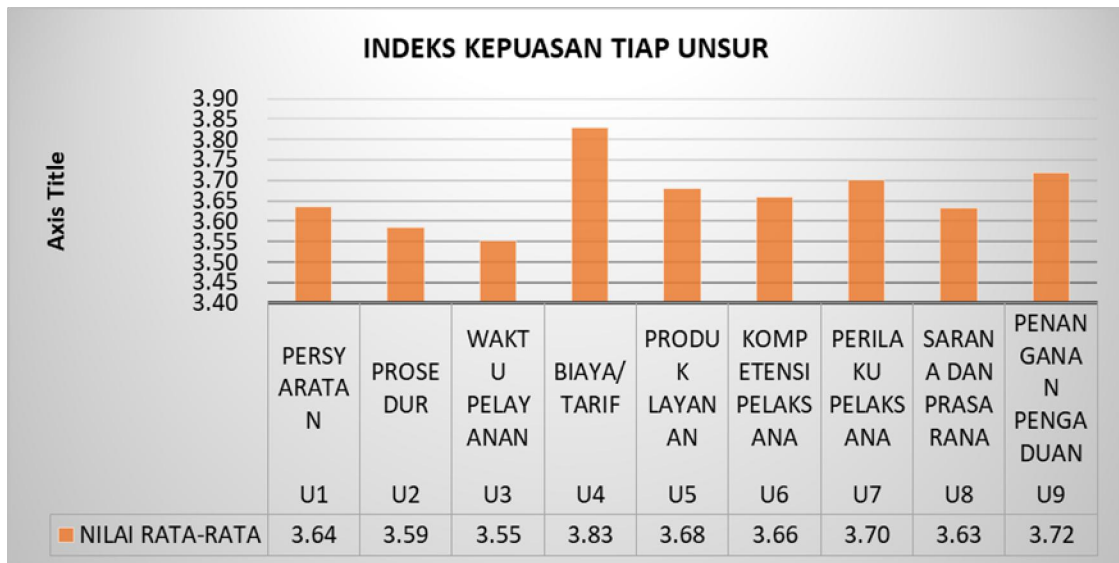
Tingkat kepuasan pengunjung/ pelanggan yang menerima pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang dapat diukur dengan menghitung nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan Masyarakat, pada masing-masing atribut dapat dilihat bahwa seluruh atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memberikan pelayanan sangat baik, dengan indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar **91.66** dengan kategori **SANGAT BAIK**.

Hal ini adanya kenaikan nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPSTP dari tahun kemarin sebesar 0,24

**Tabel 15. Nilai rata-rata tiap atribut dan Hasil Kepuasan Masyarakat**

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	Persyaratan	3,64	0,404	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,59	0,398	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,55	0,395	A	Sangat Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	3,68	0,409	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,66	0,407	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U8	Sarana Dan Prasarana	3,63	0,404	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,72	0,413	A	Sangat Baik
	Indeks Kepuasan Masyarakat		<b>3,67</b>		
	<b>Konversi Indeks Kepuasan Masy</b>		<b>91,66</b>		

**Gambar 1. Nilai rata-rata atribut kepuasan Masyarakat**



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa **Kewajaran Biaya/tarif dengan indeks kepuasan tertinggi**, sedangkan **Waktu Pelayanan merupakan atribut dengan indeks kepuasan terendah**, hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat baik akan tetapi masih perlu perbaikan dalam hal waktu pelayanan.

#### 4.3. RENCANA TINDAK LANJUT

Menindaklanjuti dari hasil Kepuasan Masyarakat, beberapa hal perlu dilakukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Rencana Tindak Lanjut pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat tahun 2025, sebagai berikut:

NO	UNSUR SKM	NILAI PER UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT		PENANGGUNG JAWAB
			KEGIATAN	BULAN	
1	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	3,63	a. Meningkatkan kebersihan dan kerapian ruang tunggu, toilet dan musholla b. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pada fasilitas layanan publik (Ruang laktasi, tempat bermain anak, pojok baca)	<b>Juli 2026</b>	<b>Bidang Perizinan</b>
2	<b>PROSEDUR</b>	3,59	a. Memberikan informasi Prosedur Layanan di Website dan sosial media,	<b>Juli 2026</b>	<b>Bidang Perizinan</b>

			b. Memberikan informasi Prosedur dijelaskan oleh petugas/ Customer Service dengan jelas		
<b>3</b>	<b>WAKTU PELAYANAN</b>	<b>3,55</b>	a. Menetapkan waktu pelayanan dan diinformasikan diunit-unit pelayanan b. Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan Dan petugas responsive dalam memberikan pelayanan.	<b>Juli 2026</b>	<b>Bidang Perizinan</b>



#### 4.4. KELUHAN PELANGGAN

Berikut adalah Keluhan pelanggan dalam pertanyaan terbuka yang disampaikan:

1. Keluhan dan saran terhadap Sistem
  - Sistem sering trouble atau maintenance
  - Info persyaratan dari internet berbeda dengan persyaratan sebenarnya yang ada di DPMPTSP
  - Persyaratan pengajuan permohonan terlalu ribet
  - Ditingkatkan lagi data/informasi terkait perizinan lama
  - Ada solusi saat terjadi kendala di system OSS
  - Pembuatan NIB setelah terjadi maintenance malah semakin ribet
  - Waktu tunggu pengurusan, pemrosesan, dan perizinan bisa lebih cepat
  
2. Keluhan Sarana dan Prasarana
  - Kamar mandi tidak ada tisu
  - Kamar mandi kurang bersih dan kurang wangi
  - Disediakan snack atau permen bagi pengunjung
  - Kamar mandi bisa diberi ember dan gayung
  
3. Keluhan SDM
  - Satpam sering tidak ada di tempat sehingga bingung tidak ada yang mengarahkan
  - Admin whatsapp/customer service whatsapp bisa lebih fast respon dan penyampaian
  - Informasi terkait pengajuan sering telat disampaikan
  - Saat pengecekan data-data pemohon bisa lebih teliti
  - Komunikasi antar petugas bisa lebih ditingkatkan agar apa yang disampaikan ke pemohon tidak berbeda-beda
  - Petugas kurang wangi
  - Lambat untuk penyampaian informasi ke konsultan/pelaku usaha
  - Ada sosialisasi rutin karena persyaratan dan peraturan sudah banyak berubah

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Batang dengan total ukuran sampel sebanyak 270 responden, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat secara individual per aspek maupun secara keseluruhan terhadap pentingnya pelayanan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Batang, Sebagian besar masyarakat menyatakan menilai sangat baik atau sangat puas terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Batang.
2. Berdasar perhitungan skor SKM yang diperoleh adalah sebesar 91,66. Hal ini berada pada rentang nilai skala 88,31 -100 sehingga skor SKM DPMPTSP Kabupaten Batang untuk tahun 2025 termasuk pada kategori A. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai SANGAT BAIK atau merasa sangat puas terhadap kinerja DPMPTS Kabupaten Batang.

#### **5.2 REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang dapat dikelompok dalam masing-masing Prioritas rekomendasi tindakan perbaikan sebagai berikut:

1. **Atribut yang perlu untuk dipertahankan prestasi yaitu** atribut-atribut/ yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting dan hasilnya sangat memuaskan.

Dalam analisis ini, menjelaskan kinerja dengan tingkat kepuasan atribut yang tinggi adalah :

- Unsur U4 Kewajiban tarif dalam pelayanan 3,83
- Unsur U9 penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,72
- Unsur U7 Keramahan dan kesopanan petugas saat pelayanan 3,70
- Unsur U5 Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan 3,68
- Unsur U6 Kompetensi/kemampuan petugas saat pelayanan 3,66
- Unsur U1, Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan 3,64

**2. Atribut yang perlu untuk dilakukan Tindakan perbaikan yaitu,** atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut tersebut kurang daripada tingkat harapan pelanggan sehingga harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan. Atribut yang perlu ditingkatkan adalah :

- Unsur U8, tentang kualitas sarana dan prasarana
- Unsur U2, tentang tata cara pelayanan yang dibakukan/ adanya alur bagi pemberi dan penerima pelayanan
- Unsur U3 Kecepatan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya harapan pelanggan tinggi terhadap kecepatan waktu pengguna layanan, namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang kurang memberikan pelayanan yang cepat pada atribut tersebut, sehingga perlu upaya peningkatan terhadap kecepatan pelayanan dengan menetapkan standar waktu pelayanan, memberikan informasi mengenai prosedur, dan memberikan pelatihan pada SDM.



3. **Keluhan Pelanggan dalam pertanyaan terbuka**, yaitu berupa kritik dan saran perlu dilakukan Analisa alasan adanya komplain dan dilakukan rencana tindakan perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. **Dalam rangka mencapai kepuasan masyarakat dan peningkatan terhadap kinerja pelayanan publik**, perlu penggalangan komitmen Bersama dengan pihak tenan terkait dan Menyusun maklumat pelayanan Bersama.
5. **Menetapkan Standar Manajemen Mutu Mal Pelayanan Publik** untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat dan kinerja Pelayanan Publik

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3.64	0.404	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3.59	0.398	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3.55	0.395	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3.83	0.426	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3.68	0.409	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3.66	0.407	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3.70	0.411	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3.63	0.404	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3.72	0.413	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		<b>3.67</b>		
	<b>KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>		<b>91.66</b>		

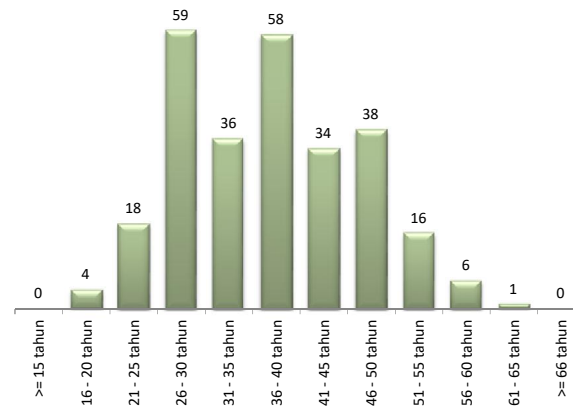
# Deskripsi Responden

Jumlah Responden

270 responden

## 1 Usia Responden

Kode	Usia	Persentase	Jumlah
1	>= 15 tahun	0%	0
2	16 - 20 tahun	1%	4
3	21 - 25 tahun	7%	18
4	26 - 30 tahun	22%	59
5	31 - 35 tahun	13%	36
6	36 - 40 tahun	21%	58
7	41 - 45 tahun	13%	34
8	46 - 50 tahun	14%	38
9	51 - 55 tahun	6%	16
10	56 - 60 tahun	2%	6
11	61 - 65 tahun	0%	1
12	>= 66 tahun	0%	0

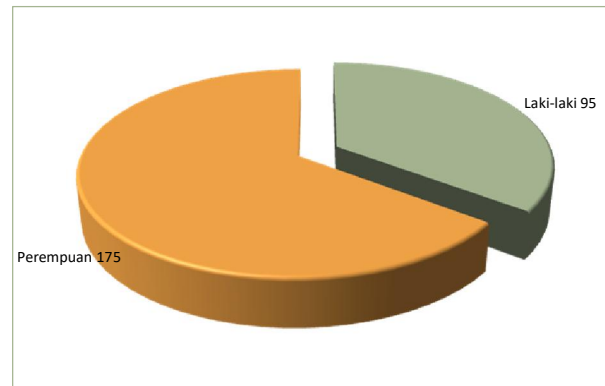


Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>= 15 tahun	0	0.0	0.0	0.0
16 - 20 tahun	4	1.5	1.5	1.5
21 - 25 tahun	18	6.7	6.7	8.1
26 - 30 tahun	59	21.9	21.9	30.0
31 - 35 tahun	36	13.3	13.3	43.3
36 - 40 tahun	58	21.5	21.5	64.8
41 - 45 tahun	34	12.6	12.6	77.4
46 - 50 tahun	38	14.1	14.1	91.5
51 - 55 tahun	16	5.9	0.0	97.4
56 - 60 tahun	6	2.2	0.0	99.6
61 - 65 tahun	1	0.4	0.4	100.0
>= 66 tahun	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>91.8518519</b>	

## 2 Jenis Kelamin

Kode	Jenis Kelamin	Persentase	Jumlah
1	Laki-laki	35%	95
2	Perempuan	65%	175

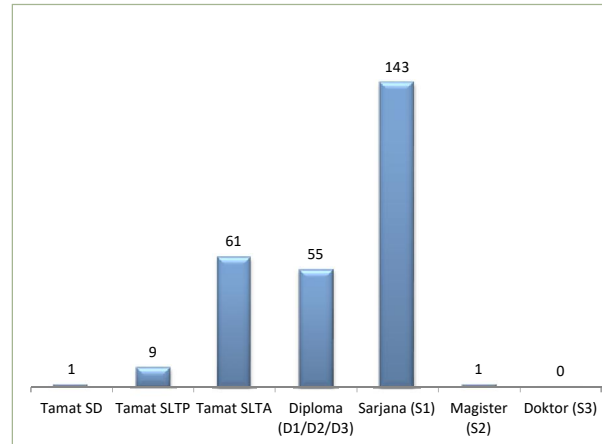
270



Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	95	35.2	35.2	35.2
Perempuan	175	64.8	64.8	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

### 3 Pendidikan

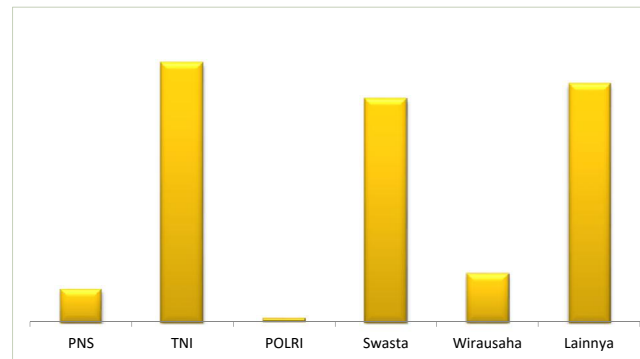
Kode	Pendidikan	Persentase	Jumlah
1	Tamat SD	0%	1
2	Tamat SLTP	3%	9
3	Tamat SLTA	23%	61
4	Diploma (D1/D2/D3)	20%	55
5	Sarjana (S1)	53%	143
6	Magister (S2)	0%	1
7	Doktor (S3)	0%	0



Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tamat SD	1	0.4	0.4	0.4
Tamat SLTP	9	3.3	3.3	3.7
Tamat SLTA	61	22.6	22.6	26.3
Diploma (D1/D2/D3)	55	20.4	20.4	46.7
Sarjana (S1)	143	53.0	53.0	99.6
Magister (S2)	1	0.4	0.4	100.0
Doktor (S3)	0	0.0	0.0	99.6
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

### 4 Pekerjaan

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	PNS	4%	11
2	TNI	32%	87
3	POLRI	0%	1
4	Swasta	28%	75
5	Wirausaha	6%	16
6	Lainnya	30%	80



Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	11	4.1	4.1	4.1
TNI	87	32.2	32.2	36.3
POLRI	1	0.4	0.4	36.7
Swasta	75	27.8	27.8	64.4
Wirausaha	16	5.9	5.9	70.4
Lainnya	80	29.6	29.6	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

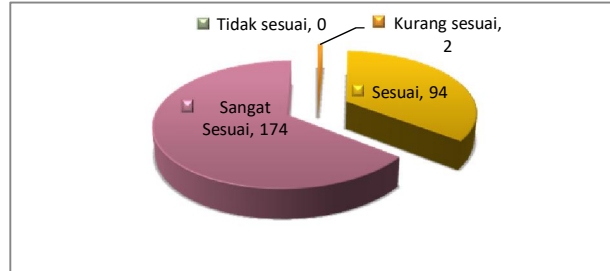
# Analisa Pendapat Responden

Jumlah Responden

270 responden

## 1 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

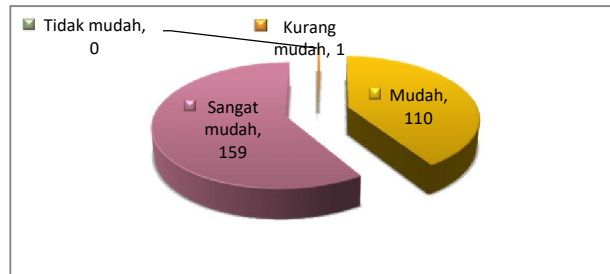
Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	1%	2
3	Sesuai	35%	94
4	Sangat Sesuai	64%	174



Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak sesuai	0	0.0	0.0	0.0
Kurang sesuai	2	0.7	0.7	0.7
Sesuai	94	34.8	34.8	35.6
Sangat Sesuai	174	64.4	64.4	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

## 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan

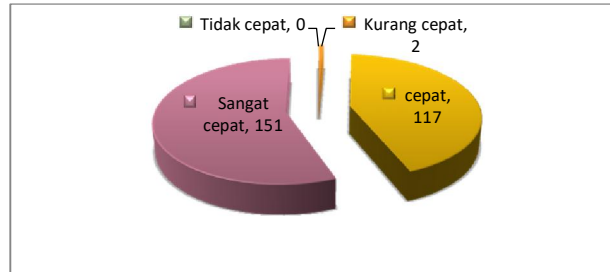
Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	0%	1
3	Mudah	41%	110
4	Sangat mudah	59%	159



Kemudahan Prosedur Pelayanan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak mudah	0	0.0	0.0	0.0
Kurang mudah	1	0.4	0.4	0.4
Mudah	110	40.7	40.7	41.1
Sangat mudah	159	58.9	58.9	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

## 3 Kecepatan Waktu Pelayanan

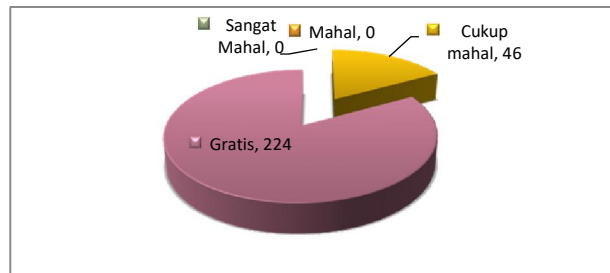
Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	0%	0
2	Kurang cepat	1%	2
3	cepat	43%	117
4	Sangat cepat	56%	151



Kecepatan Waktu Pelayanan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak cepat	0	0.0	0.0	0.0
Kurang cepat	2	0.7	0.7	0.7
cepat	117	43.3	43.3	44.1
Sangat cepat	151	55.9	55.9	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

## 4 Kewajaran Biaya/Tarif

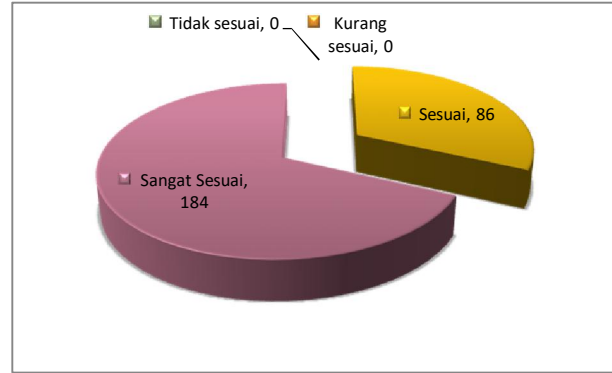
Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	0
2	Mahal	0%	0
3	Cukup mahal	17%	46
4	Gratis	83%	224



Kewajaran Biaya/Tarif	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Mahal	0	0.0	0.0	0.0
Mahal	0	0.0	0.0	0.0
Cukup mahal	46	17.0	17.0	17.0
Gratis	224	83.0	83.0	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100.0</b>	<b>100</b>	

5 Kesesuaian Produk Pelayanan

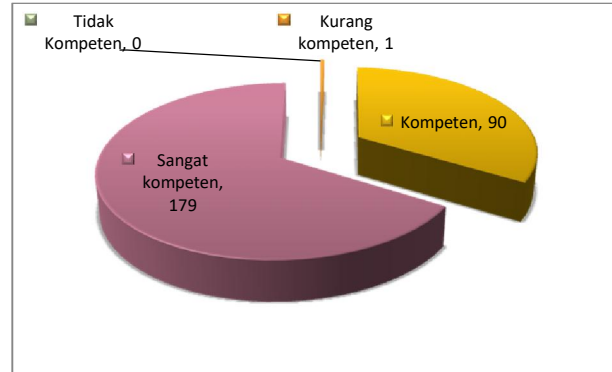
Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	32%	86
4	Sangat Sesuai	68%	184



Kesesuaian Produk Pelayanan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak sesuai	0	0.0	0.0	0.0
Kurang sesuai	0	0.0	0.0	0.0
Sesuai	86	31.9	31.9	31.9
Sangat Sesuai	184	68.1	68.1	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

6 Kompetensi Petugas

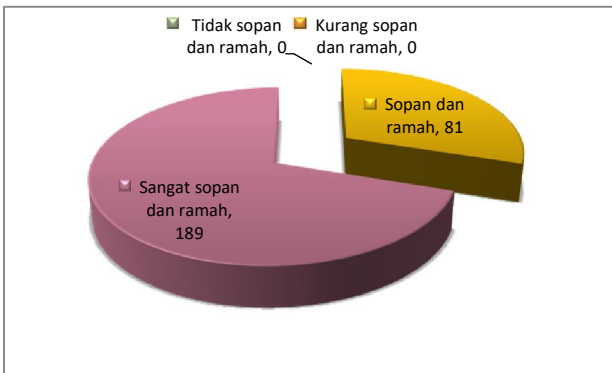
Kode	Kompetensi Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	0%	1
3	Kompeten	33%	90
4	Sangat kompeten	66%	179



Kompetensi Petugas	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Kompeten	0	0.0	0.0	0.0
Kurang kompeten	1	0.4	0.4	0.4
Kompeten	90	33.3	33.3	33.7
Sangat kompeten	179	66.3	66.3	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

7 Kesopanan dan Keramahan Petugas

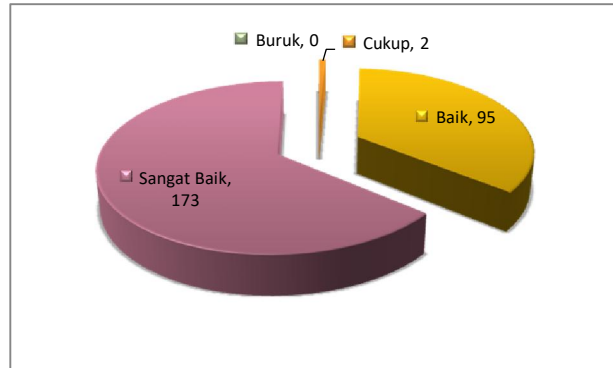
Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak sopan dan ramah	0%	0
2	Kurang sopan dan ramah	0%	0
3	Sopan dan ramah	30%	81
4	Sangat sopan dan ramah	70%	189



Kesopanan dan Keramahan Petugas	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak sopan dan ramah	0	0.0	0.0	0.0
Kurang sopan dan ramah	0	0.0	0.0	0.0
Sopan dan ramah	81	30.0	30.0	30.0
Sangat sopan dan ramah	189	70.0	70.0	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

### 8 Kualitas Sarana dan Prasarana

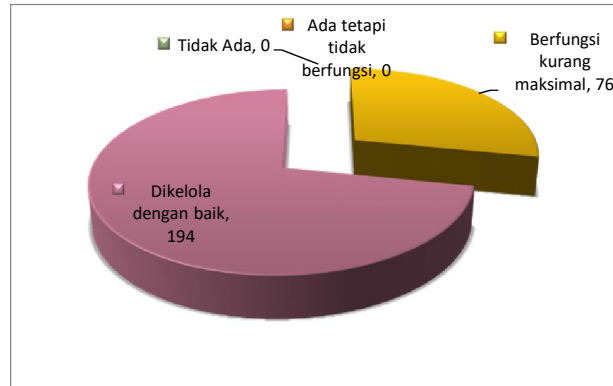
Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	1%	2
3	Baik	35%	95
4	Sangat Baik	64%	173



Kualitas Sarana dan Prasarana	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Buruk	0	0.0	0.0	0.0
Cukup	2	0.7	0.7	0.7
Baik	95	35.2	35.2	35.9
Sangat Baik	173	64.1	64.1	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

### 9 Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Ada	0%	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0%	0
3	Berfungsi kurang maksimal	28%	76
4	Dikelola dengan baik	72%	194



Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Ada	0	0.0	0.0	0.0
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0.0	0.0	0.0
Berfungsi kurang maksimal	76	28.1	28.1	28.1
Dikelola dengan baik	194	71.9	71.9	100.0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

No RESPONDEN	SARAN
6	Satpam tidak ada yg mengarahkan
7	Pelayanan sudah baik, pegawai nya ramah namun tidak ada satpam yg mengarahkan jadi waktu masuk bingung
10	Cepat
11	Kamar mandi tidak ada tisu
12	Pelayanan ramah terimakasih
15	Pertahankan pelayanan yg sudah baik
17	Pelayanan lebih ramah
18	Pelayanan sudah bagus harus dipertahankan
19	Pelayanan memuaskan
20	Bagus sangat ramah pelayanannya
21	Dipertahankan pelayanannya sangat bagus dan memuaskan
22	Sangat ramah
23	Dipertahankan pelayanan yang ramah ini
24	Sangat membantu
25	Dikelola dengan baik dan sangat transparan
26	Aman dan sangat membantu
27	Pelayanan sangat mudah dan tidak dipungut biaya apapun
28	Bagus sangat memuaskan
29	Belum ada karena sejauh ini pelayanan sangat baik
30	Respon yang cepat dan tepat
31	Dipertahankan pelayanan yang sangat ramah
32	Transparansi dan dikelola dengan baik
33	Dengan adanya pelayanan ini sangat membantu
34	Pelayanan sangat memuaskan
35	Sangat membantu

No RESPONDEN	SARAN
36	Belum ada karena bagus memuaskan sekali pelayanannya
37	Pelayanan baik
38	Memuaskan
39	Puas
40	Sangat membantu
42	Bagus dipertahankan dengan baik pelayanannya
44	Dikelola dengan baik
45	Pelayanan sangat baik
46	Tidak lama pelayanannya, terus dipertahankan
47	Tidak ada saran
48	Sangat membantu
49	Transparansi
50	Baik sopan dan ramah pelayanannya
51	Bagus tidak ada yang perlu dirubah
52	Baik karena cepat diproses
54	Proses mudah sangat baik
55	Sangat ramah
56	Tidak ada
57	Sangat baik dan ramah petugasnya
59	Pelayanan bagus memuaskan
60	Tidak ada saran
61	Sangat memuaskan
64	Kamar mandinya kurang bersih

No RESPONDEN	SARAN
65	Sudah bagus dan mudah
66	Fasilitas kotor kamar mandi kotor tidak ada tisu tidak ada sabun
67	Sudah baik
68	Mohon untuk segera diperbaiki sistem sipuasnya. Sip kami jadi terhambat karena sistem trouble lama
70	Sudah baik
73	Sudah baik
74	Oke
81	pelayanan sudah cukup baik, ditingkatkan lagi
93	Tempatnya nyaman tidak ada perbaikan
97	Tidak satpam yg mengarahkan
110	TDK ada satpam yg mengarahkan
116	Ac panas
122	Sudah cukup bagus
123	Sudah sangat baik
125	Sangat memuaskan
126	Pelayanannya sangat baik
128	Sudah sangat baik pelayanannya, mbaknya juga cantik dan ramah
129	Tidak ada
130	Pelayanan di permudah untuk online
131	Sudah baik, pertahankan yaa. Terimakasih
132	Tidak ada masukan karena sudah sangat bagus pelayanannya
133	Tidak ada
134	Tidak ada

No RESPONDEN	SARAN
136	Disarankan untuk letak meja pelayanan diatur sedemikian agar tidak membingungkan
137	Ke depannya semoga tambah lebih bagus lagi
138	Sudah baik
139	Tidak ada
140	Sangat baik
141	Sudah sangat baik
142	Sudah maksimal ditingkatkan lagi
143	Baik
144	Pelayanan sangat baik dan puas
149	Ditingkatkan untuk penambahan personil jaga
160	Sudah cukup baikkk
161	Sudah sangat baikk
162	Cukup baik
163	Sangatt baikk
164	Bagus
165	Dipertahankannya pelayanan nya
166	Petugas sangat ramah
168	Sangat membantu sekali
169	Baik sekali dan ramah
171	Pelayanan sangat ramah
172	Tidak ada masukan apapun
173	Dipertahankan dengan baik
174	Sudah bagus

No RESPONDEN	SARAN
175	Sangat memuaskan dan sangat membantu
177	Tidak ada masalah
178	Cukup baik
180	Dipertahankan pelayanan sudah bagus
181	Sudah cukup baik
182	Tidak ada
184	Admin WA kurang fast respon
185	Info dari internet beda dengan saat di DPMPTSP langsung
186	Ada yang mengarahkan saat pertama kali datang ke DPMPTSP
187	Sitem sering maintenance, ada penjaga di depan untuk bantu mengarahkan
188	Sudah bagus, dipertahankan dan ditingkatkan
191	Bingung lokasi pelayanan butuh yang mengarahkan
193	Persyaratan terlalu ribet
194	Sistem nasional sering maintenance
197	Komunikasi antar petugas lebih ditingkatkan agar apa yang disampaikan ke pemohon tidak berbeda beda
202	Petugas kurang wangi
204	Ditingkatkan lagi data/informasi terkait perizinan lama, lambat untuk penyampaian ke konsultan/pelaku usaha
205	Disediakan permen sembari menunggu berkas proses dikerjakan
206	Ditingkatkan lagi untuk pelayanan dan servis
207	Ada solusi saat ada kendala di sistem OSS
209	CS WA lebih fast respon
213	Info sering telat tersampaikan
214	Ditingkatkan lagi pelayanannya

<b>No RESPONDEN</b>	<b>SARAN</b>
217	Pembuatan NIB setelah maintenance malah ribet
218	Petugas di cs/satpam kadang tidak ada di tempat
220	Proses PKKPR terlalu lama, bisa dipercepat
228	Kamar mandi bisa diberi ember dan gayung, pengurusan IPR terlalu lama
230	Waktu tunggu PBG terlalu lama
246	Ada sosialisasi kembali karna sudah banyak yang berubah
251	Bingung arah, diharap ada petugas jaga di bagian pengambilan nomor
254	Sistem sering eror, NIB lama keluar
263	Saat mengecek data, diharap lebih teliti, khususnya untuk yang bekerja di bagian depan



NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
23	Alvin Hendri firmansah	085215545430	38	2	3	2	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4
24	Titis wahyuningtyas	081228479115	25	2	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Adella dona cantika	082265217566	34	2	3	5	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4
26	Luqmanul hakim	085866677614	26	2	5	2	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
27	Shafira Anggraeni	089508803360	24	2	5	6	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	Khusyaemah	081542459804	32	2	5	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	Vivi yulia irawan	085607321924	52	2	5	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
30	Taufik Kurniawan	083124016474	45	2	3	2	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4
31	Lajri alami	082322057474	24	1	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Aditya fatmawati	085329130039	25	1	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	Kadek fury Adi putri	082326530329	27	2	4	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
34	Ika silvianita dil Gandari	085729922257	30	2	5	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
35	Putut parianto	081215588968	35	2	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Maria sofia kistyawinarni	085226494896	47	2	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Dirgantara Arif utama	085640408110	48	1	3	2	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4
38	Suharsih	085290738770	24	1	5	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	Dwi decitha himatus zahro nur fitriani	081249636003	29	1	3	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
40	Natasya fauzia Alifiani	085640920513	42	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Yuliana Nurul Safitri	085875457068	41	2	3	2	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4
42	Antik puspandini	085641616340	55	1	5	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	Hendra Yusuf	085747017003	41	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3
44	Amat Riyadi	085742237674	27	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	Kurnia afiefah	0895634542216	28	2	5	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3
46	Anis faudiah	082134750679	45	1	5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	Syari maisyarah	085742322355	36	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3
48	Khoirul ika setiyani	082223101073	18	1	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Lia Kurnia sari	085876959619	57	2	5	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3

NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
50	Rahmaniasa pramudita	085741779785	23	2	3	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4
51	Nur isnaeni	082324910388	30	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Arishinta afryan	085642690473	42	1	6	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Edy umaryanto	085713601534	47	2	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
54	Elang Puspitasari	085642599035	51	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Wakhidun	089667184731	55	1	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Dian novita sitoresmi	082221477625	34	2	5	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	Aulia Febri Indri hapsari	085866609557	23	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Sugiarti	085747774349	32	1	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Didit januarso	08157638755	48	1	3	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	Susana kristiani	085727277519	48	2	3	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
61	Nofita	083123682293	27	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	Nofita	-	28	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	Supriyono	081335654321	38	2	5	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3
64	Riska amanda	-	29	2	5	4	6	4	4	4	4	3	3	3	3	3
65	Sarwani	081575023982	47	1	5	1	9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	Ujang		50	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	Tuti	-	40	1	3	5	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3
68	Rita asih	-	44	1	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Noveri	082300155980	33	2	5	4	1	4	2	4	4	3	3	4	4	4
70	Dani iswanti	-	35	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	Tri susilo	-	33	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3
72	Arif hidayat	-	29	2	5	6	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3
73	Nailu amaliyah	082226739440	31	1	4	4	1	3	3	3	4	3	2	4	4	3
74	Wahyudi	-	47	1	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3
75	Chaharnof aulya	082445326543	37	1	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3



NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
102	Bahar	085667546332	50	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
103	Mugiyati	08256754332	39	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
104	Khaerudin	081665436776	55	1	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4
105	Sutirah	081556432665	37	2	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
106	Milawati	08266547665	44	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4
107	Umi Hanik	081554365774	38	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
108	Sudiro	082336754665	50	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
109	Horras Hananta	082443543221	45	2	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4
110	Purwati	-	43	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
111	Henny p	-	36	2	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
112	Sobirin	082445768554	34	2	5	1	9	4	4	3	3	4	4	4	3	4
113	Dwianto joko	085219794054	37	1	3	6	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4
114	Luki	085443265443	41	2	5	4	9	4	3	4	3	4	4	3	4	4
115	moh khusus mubarak	085326922729	30	1	2	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
116	Rusmiati	-	47	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4
117	Noviani Rahma	081667543226	29	2	5	6	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4
118	Casriyaninhsih	082328305298	27	2	5	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
119	Aripin	-	37	1	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4
120	Nurizkha	085443265449	35	2	4	4	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	Atma Suryani Wongso	085865849426	26	2	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4
122	Mushodah	082313245818	37	2	5	4	9	3	4	3	4	3	3	3	3	3
123	Aryanti Yeni Widi Astuti		42	2	5	4	9	4	4	3	4	4	4	4	3	4
124	Muhamad sularno	085643350115	30	1	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
125	Setyawati	082324660996	47	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4
126	Ita		50	2	3	4	9	4	4	4	4	4	4	4	3	4
127	Dian nivikasari	085229977188	40	2	5	6	9	2	3	4	4	4	4	4	3	4
128	Fatkhul janah		39	2	5	6	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4

NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
129	Arif		35	1	5	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4
130	Nurhadi		45	1	5	2	9	4	3	3	4	4	4	4	3	4
131	Rizkyana Izza Maliyati	0895377405005	26	2	4	6	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4
132	Wasiyatun Na'imah		55	2	5	6	9	4	3	4	4	4	4	4	3	4
133	Ahmad Romadhon		29	1	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4
134	Dina Asmawati		39	2	5	6	9	4	3	4	4	4	4	4	3	4
135	Ida Yuliyanti		36	2	5	6	9	4	3	4	4	4	3	4	3	4
136	Wiwit Dian Restanti		41	2	5	6	9	4	3	3	4	3	3	4	3	4
137	Tuji Wati		48	2	5	6	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Nia Anita Ika Dewi		45	2	5	6	9	4	3	3	4	3	3	4	4	4
139	Sutiah		43	2	5	6	9	4	3	4	4	4	4	4	4	4
140	Muslihati		35	2	5	6	9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Sri Susandani		43	2	5	6	9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Dalil		55	1	3	4	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
143	Dian ariani	085869556050	48	2	3	6	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
144	Hidayatul famila	085642680780	36	2	5	6	9	3	4	3	4	4	4	4	3	4
145	Cahya triana	082326100299	29	2	3	6	9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
146	Kusrini		38	2	5	1	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Mujiati		48	2	5	1	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Dumirah		45	2	5	1	9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
149	Kiswandi	085727471131	33	1	5	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4
150	A'INA AZZA KHASANAH	081389779232	24	2	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
151	ZUNURON	085738787840	61	1	5	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
152	ZULIYONO, AMF	085326326911	46	1	5	6	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4
153	Zuhrotul Mafiana	081328517241	34	2	5	6	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4
154	Zam Haryanto	085326770532	25	1	5	6	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
155	YUSNIAR WIDYASTUTI, AMR	085720194512	50	2	5	6	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4

NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
156	Yuny Isnaenie	082221534647	49	2	5	6	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
157	Yuniar Sarasati	082145136469	26	2	5	4	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4
158	Yudisti Kafah Saerafitri	085878089824	27	2	5	6	1	4	4	4	4	3	3	4	2	4
159	Yosy Saputri	085725273956	26	2	5	4	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4
160	Ibu ani	-	38	2	1	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4
161	Ibu octriviana	-	46	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
162	Sulis	08765328277	39	1	3	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
163	Bu dina	-	40	2	5	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Fitria ratnasari	081548168443	40	2	5	6	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4
165	Tur muasanah	087764517354	33	2	5	6	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4
166	Linda nuryanti	085293162077	31	2	4	6	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3
167	Nurul aini	085798181681	47	2	5	6	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
168	Arum afriani	085833768014	26	2	4	6	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
169	Rojai	081911576160	52	1	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	Lina sadtya nurvitasari	082124627974	35	2	4	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	Nur irawati	081391370760	37	2	4	6	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
172	Rr Noviani puspitawati	081548449869	43	2	5	6	1	4	3	4	4	4	3	4	3	3
173	Iqbal gadafi	089606767002	28	1	5	6	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3
174	Liya Widayati	083116485917	35	2	5	6	1	4	4	3	3	3	4	3	4	3
175	Suqron andytya	087899508265	27	1	4	6	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3
176	Ririn rohayati	081226220243	30	2	4	6	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3
177	Dela fernandita andiani s	085876104811	26	2	4	6	1	4	4	4	3	3	4	3	4	3
178	Tommy junaidi	08126763946	42	1	5	6	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
179	Ulil abror	085600905517	36	1	5	6	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3
180	Desfiyanti Dewi anggraeni	085939804641	29	2	4	6	1	4	3	3	4	4	4	3	4	3
181	Nur Pratiwi	08156565151	39	2	5	6	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
182	Kristianingsih	085210996634	30	2	4	6	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3

NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
183	Umroh mahmudah	082242750668	28	2	5	6	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3
184	Tri Wiyono	085712308000	52	1	3	6	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
185	Agung	08541448423	37	1	3	5	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3
186	Ikhsan	082290347901	26	1	5	2	7	3	3	4	4	4	4	4	4	3
187	Ali	082325253246	49	1	3	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
188	Apriliani	085878898004	44	2	5	2	9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
189	Murhamid	08233281930	56	1	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	Rahmawati	08213676986	39	2	5	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
191	Ulfa	08139216913	38	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
192	Zida	085721792278	26	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	Fela	085729286058	33	2	3	1	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3
194	Supriyadi	08232459990	45	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	Nayla	081325302502	28	2	5	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4
196	Uun	082325179890	39	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	Aminudin	085213385818	36	1	3	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
198	Andi	085727028756	24	1	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
199	Dramurit Sadewi	08977609906	40	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
200	Lia	085842301509	30	2	5	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4
201	Iqbal	08955332140	30	1	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4
202	Wahyu	085869164788	50	1	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	Vina Diyah	085640252013	30	2	4	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
204	Dheddy	082326626480	39	1	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	Roma	08976751345	35	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
206	Sri Heniwati	08179443823	55	2	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
207	Kusumaningsih	08179443823	40	2	5	5	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
208	Wowo Jeksi Permana	085642878584	37	1	4	6	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4

NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
209	Putra	085640291987	29	1	5	2	7	4	4	3	4	4	3	3	4	4
210	Susiloningsih	087830453174	51	1	5	2	7	3	4	4	4	4	4	4	3	4
211	Gatot Nugroho	081327509732	38	1	5	2	7	4	4	3	4	4	4	4	3	4
212	Agil Sekar	085875392663	47	2	5	2	7	3	4	3	4	3	4	4	4	4
213	Sidiq	085291746717	40	1	2	2	6	4	3	4	4	4	4	4	4	3
214	Adil	085216979368	19	1	3	2	7	3	3	3	4	4	3	4	4	4
215	Aulia	085878886816	29	2	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
216	Anto	085842393493	35	1	5	2	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3
217	Rikza	087767645584	27	1	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
218	Syahrul	087829340827	20	1	3	2	7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
219	Nono	085643350115	29	1	5	2	6	3	3	3	4	4	3	4	4	4
220	Dwi Muryantono	085701711479	43	1	5	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
221	Nur Laelati Masroh	0895321990229	34	2	5	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
222	Tri	085712308000	52	1	3	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
223	Arjane	085720051318	25	1	5	2	6	3	3	4	4	4	3	4	3	4
224	Miq Muhisah	085781038715	34	2	3	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3
225	Siti Arisyah	081212007630	47	2	5	2	9	4	4	4	4	4	4	3	4	4
226	Afifah Turba	082227072097	28	2	5	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
227	Widiyaningrum	085325073835	31	2	4	6	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3
228	Aris	0816206020	34	1	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
229	Atik	082324660996	48	2	4	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	Vita Mariani	087736106669	37	2	5	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
231	Dani Iswati	085741999007	35	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
232	Karti Hantini	081390645142	40	2	5	2	9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
233	Ulfatul Vaisyah	085328946198	27	2	4	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4
234	Alisa Nur Windiyaningrum	083863449905	37	2	5	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4

NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
235	Rosna Yuliyanti	081391343194	29	2	5	2	9	4	3	3	4	3	3	4	3	4
236	Slamet Widodo	085743876232	42	1	5	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
237	Yustika Taryono	082328492421	26	2	4	6	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
238	Widodo	085743876232	42	1	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	Yasir Rahman	085877610444	46	1	5	6	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4
240	Wahyu Nur Indahsari	08156528054	26	2	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	Ulistriana Dwi Timorwati	081325092414	47	2	5	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
242	Turmudi	085718836930	35	1	4	6	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3
243	Teguh Fatsyinur	08231966356	36	1	4	6	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4
244	Suadi	085640050870	36	1	5	6	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4
245	Tia Sulistiyani	085727865071	24	2	4	6	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4
246	Tutik Purwanti	081542125782	48	2	4	6	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4
247	Virgita Nabila Putri	088221839787	22	2	4	2	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3
248	Tri Apriliyanti	082310009480	45	2	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
249	Yossie Rinta Artanty	085640010199	29	2	4	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
250	Tri Puji Istiqomah	085725883803	30	2	4	6	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4
251	Suherman	08520555000	39	1	4	6	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3
252	Susanti	088221624879	33	2	4	6	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4
253	Sustiyawati	082227715027	31	2	4	6	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
254	Ita Sariah	082324569990	30	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
255	Supriyadi		37	1	5	6	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3
256	Trigitta Amriyani	082322258837	47	2	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
257	Sutrisni	081225485164	47	2	4	6	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4
258	Syifa Fauzia	082328652695	30	2	4	6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
259	R Teguh Ady Prabowo	085786834848	44	1	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	Dhimas Apriliyani	08522556578	38	1	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
261	Syifa Audina Banin	082137425537	25	2	4	6	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4
262	Herman Wijaya	0895372930545	41	1	5	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
263	Lestariningsih	085642659861	56	2	5	4	9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
264	Zunuron	085738787840	44	1	3	6	1	3	4	4	4	3	3	4	4	3
265	Titik Hidayanti	08501073716	40	2	4	6	1	4	3	4	4	4	3	3	3	4
266	Rosma	085640002944	31	2	5	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4
267	Feri	082300155980	37	1	5	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3
268	Laila	085799206288	27	2	5	2	6	4	4	3	4	3	3	4	4	4
269	Arjane	085720051318	25	1	5	2	6	3	4	4	4	4	4	3	4	4
270	Yudisti Kafah Saerafitri	085878089824	29	2	4	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Jumlah Nilai / Unsur</b>								982	968	959	1034	994	988	999	981	1004
<b>Nilai Rata-rata / Unsur</b>								3.64	3.59	3.55	3.83	3.68	3.66	3.70	3.63	3.72
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang / Unsur</b>								0.404	0.398	0.395	0.426	0.409	0.407	0.411	0.404	0.413
<b>Nilai Konversi Rata-rata Tertimbang / Unsur</b>								90.926	89.630	88.796	95.741	92.037	91.481	92.500	90.833	92.963
<b>Mutu Pelayanan / Unsur</b>								<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>Kinerja Pelayanan / Unsur</b>								<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>								<b>3.67</b>								
<b>Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat</b>								<b>91.656</b>								
<b>Mutu Pelayanan</b>								<b>A</b>								
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>								<b>Sangat Baik</b>								

**BERITA ACARA HASIL RAPAT INTERNAL PEMBAHASAN  
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM DPMPSTP KABUPATEN BATANG  
TAHUN 2025**

NOMOR : 500.16 / 1654.1 / 2025

Pada hari ini Selasa tanggal 16 Desember 2025 (16-12-2025) Telah dilaksanakan rapat internal DPMPSTP Kabupaten Batang dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut SKM tahun 2025. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan bahwa :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, dapat diketahui bahwa :
  - a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,66;
  - b. Waktu pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 3,55. Selanjutnya Prosedur mendapatkan nilai 3,59 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah yang ke tiga yaitu 3,63.
  - c. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi pertama yaitu Biaya Tarif Pelayanan yaitu 3,83, serta Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,72 begitu juga dengan Perilaku Pelaksana yaitu 3,70 dengan nilai tertinggi nomor tiga.
2. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.
3. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Tahun 2025 sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu pelayanan	Melakukan sosialisasi secara berkala terkait waktu penyelesaian perizinan mempublikasikan melalui media offline maupun online				√	Koordinator Pokja Perizinan

2	Prosedur Pelayanan	Melakukan sosialisasi secara berkala terkait SOP perizinan				√	Koordinator Pokja Perizinan DPMPTSP
3	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana prasaran				√	Sekretariat DPMPTSP

Demikian Berita Acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Penata Layanan Perizinan  
Ahli Muda DPMPTSP Kab. Batang



AGUS FINARTO SE, MM  
19810815 200801 1 008

## DOKUMENTASI KEGIATAN





**KZA**  
CONSULTANS

Ruko Tembalang Walk  
Jl. Tirta Agung No. 12A  
Banyumanik, Semarang  
Telp (024) 7692 8000 / Fax (024) 7692 8100  
[www.kzaconsultans.co.id](http://www.kzaconsultans.co.id)