

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DPMPTSP KABUPATEN WONOSOBO  
PERIODE OKTOBER – NOVEMBER

# 2024

Disusun Oleh :  
DPMPTSP Kabupaten Wonosobo



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN  
WONOSOBO  
PERIODE OKTOBER-NOVEMBER 2024

## KATA PENGANTAR

Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud Good Governance. Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan layanan barang, jasa dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu periode survei Oktober-November 2024 ini dapat diterima dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wonosobo, 5 Desember 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



RETNO EKO SYAFARIATI NUGRAHANI, S. Sos., M.M.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu usaha meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan melalui pelibatan peran serta masyarakat dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur pada Pasal 14 dalam Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik. SKM diisi oleh pengguna layanan sebagai wujud pengawasan terhadap 9 unsur survei yang mengacu pada Standar Pelayanan.

Pengukuran SKM wajib dilaksanakan secara terus-menerus dan berkesinambungan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap 65 jenis layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei dapat menjadi dasar perumusan kebijakan perencanaan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) untuk meningkatkan kualitas layanan sebagaimana kebutuhan masyarakat yang diselaraskan dengan kemampuan UPP.

Pengumpulan data SKM oleh UPP wajib dilaksanakan secara digital menggunakan aplikasi SKM WONOSOBO berbasis website yang dapat diakses melalui <https://skm.wonosobokab.go.id> sehingga respons yang diberikan oleh pengguna layanan dapat diakses secara real time. Pengguna layanan dalam hal ini adalah penerima produk layanan yang didaftarkan oleh petugas layanan pada aplikasi SKM WONOSOBO, sehingga signifikansi penelitian ini terlihat pada data pengguna layanan dan data responden yang terekam.

Meski SKM berbentuk umpan balik yang diberikan secara sukarela namun kerjasama partisipasi publik yang dibangun berdasarkan kesadaran bersama antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan ini menjadi kunci penting mewujudkan pelayanan prima. Jika partisipasi rendah, potensi terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan Standar Pelayanan menjadi tidak terawasi dan sulit dikontrol. Sementara itu pengarusutamaan budaya SKM pada setiap pelaksana pelayanan dapat mencegah kecenderungan mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*) dapat diawasi langsung oleh publik melalui kebijakan pemberian penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) bagi pelaksana yang melanggar Standar Pelayanan.

### B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo untuk merumuskan dan menentukan kebijakan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan berbasis data.

Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

### C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

<b>Nomor</b>	<b>Unsur SKM</b>
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

Sedangkan jenis layanan yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo meliputi:

<b>Nomor</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Pengguna</b>
1	Pendampingan Online Single Submission (OSS)	195

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
2	Persetujuan Bangunan Gedung ( PBG)	0
3	Sertifikat Laik Fungsi (SLF)	0
4	Izin Pemasangan Reklame	1
5	Persetujuan Keseuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) Kegiatan Non Berusaha	2
6	Izin Penyelenggaraan Pemakaman	0
7	Izin Usaha Pendirian Pasar Tradisional/ Rakyat	0
8	Izin Penggunaan Ruang Terbuka Hijau (Alun-alun, Taman Fatmawati, Taman Kartini, Taman Ainun Habibi, Taman Selomanik, Taman Prajurit, Taman Plaza)	0
9	Izin Bongkar Trotoar	0
10	Izin Pengelolaan Air Limbah Domestik	0
11	Izin Mobile Home Spa	0
12	Layanan Konsultasi Perizinan dan Investasi	0
13	Klinik LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal)	0
14	Legalisir Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	0
15	Pengaduan	0
16	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal yang diselenggarakan oleh masyarakat	0
17	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Anak Usia Dini yang diselenggarakan oleh masyarakat	0
18	Izin Pendirian Satuan Pendidikan SD yang diselenggarakan oleh masyarakat	0
19	Izin Pendirian Satuan Pendidikan SMP yang diselenggarakan oleh masyarakat	0

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
20	Izin Operasional Klinik Pratama Non BLUD milik pemerintah di wilayah Kabupaten Wonosobo	0
21	Izin Operasional Klinik Utama Non BLUD milik pemerintah di wilayah Kabupaten Wonosobo	0
22	Izin Operasional Laboratorium Non BLUD milik pemerintah di wilayah Kabupaten Wonosobo	0
23	Izin Praktik Dokter Umum dan/atau Dokter Spesialis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	0
24	Izin Praktik Mandiri Dokter Umum dan Dokter Spesialis	0
25	Izin Praktik Dokter Gigi dan/atau Dokter Gigi Spesialis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	0
26	Izin Praktik Mandiri Dokter Gigi dan/Atau Dokter Gigi Spesialis	0
27	Izin Praktik Dokter Internsip	0
28	Izin Praktik Sementara Dokter Umum/Dokter Spesialis/Dokter Gigi/Dokter Gigi Spesialis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	0
29	Izin Praktek Apoteker	2
30	Izin Praktik Perawat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	0
31	Izin Praktik Mandiri Perawat	0
32	Izin Praktik Penata Anestesi	0
33	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	0
34	Izin Praktik Bidan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	0
35	Izin Praktik Mandri Bidan	0
36	Izin Praktik Fisioterapis	0
37	Izin Kerja Refraksionis Optisien dan Optometris	0

<b>Nomor</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Pengguna</b>
38	Izin Kerja Radiografer	0
39	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	0
40	Izin Praktik/Kerja Okupasi Terapis	0
41	Izin Kerja Perekam Medis	0
42	Izin Kerja Terapi Wicara	0
43	Izin Kerja Tenaga Gizi	0
44	Izin Praktik/Kerja Ortotis Prostetis	0
45	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional	0
46	Izin Praktik Analis Kesehatan (Ahli Teknologi Laboratorium Medik)	0
47	Izin Kerja Elektromedik	0
48	Izin Praktik Tenaga Akupunktur Terapis	0
49	Izin Praktik Psikolog Klinis	0
50	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional Jamu	0
51	Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler	0
52	Izin Kerja Tenaga Sanitarian	0
53	Izin Praktik Tenaga Transfusi Darah	0
54	Perizinan Penyehat Tradisional	0
55	Perizinan Tukang Gigi	0
56	Permohonan Pengajuan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Bagi yang Belum Memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	0
57	Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung	0
58	Izin Praktik Pelayanan Kesehatan Hewan bagi Praktik Dokter Hewan Mandiri	0

<b>Nomor</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Pengguna</b>
59	Izin Praktik Pelayanan Kesehatan Hewan bagi Praktik Dokter Hewan Warga Negara Asing	0
60	Izin Praktik Pelayanan Kesehatan Hewan bagi Tenaga Sarjana Kedokteran Hewan dan Paramedik Veteriner	0
61	Izin Melakukan Pelayanan Inseminasi Buatan	0
62	Izin Tempat Pemeliharaan Hewan Kesayangan bagi Salon Hewan Kesayangan	0
63	Izin Tempat Pembibitan Hewan Kesayangan	0
64	Perizinan/ Rekomendasi LPTKS	0
65	Penyelenggaraan Analisa Dampak Lalu Lintas	0

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna

## BAB II PELAKSANAAN SURVEI

### A. PELAKSANA SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan oleh tim penyusunan SKM yang terdiri dari:

<b>Nomor</b>	<b>Kedudukan dalam Perangkat Daerah</b>	<b>Kedudukan dalam Tim</b>
1	Kepala DPMPTSP	Penanggung Jawab
2	Sekretaris	Ketua
3	Penata Perizinan Ahli Madya	Anggota
4	Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Keuangan	Anggota
5	Perencana Ahli Muda	Anggota
6	Penyusun Rencana Investasi	Anggota
7	Pengelola Dokumen Perizinan	Anggota
8	Non-ASN	Anggota
9	Non-ASN	Anggota
10	Non-ASN	Anggota
11	Non-ASN	Anggota

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh penyurvei, perumusan Rencana Tindak Lanjut (RTL), penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi hasil SKM.

### B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk

menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur-unsur survei kepuasan mengacu pada Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo meliputi faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukur penerapan Standar Pelayanan untuk mengetahui kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) melalui 9 (sembilan) unsur pertanyaan berikut:

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Tabel IV. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

### C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo

dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

Nomor	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Oktober 2024 - Minggu IV November 2024
2	Mengolah data hasil survei	Minggu I Januari 2025
3	Menganalisis hasil survei	Minggu I Januari 2025
4	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu II Januari 2025
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu III Januari 2025
6	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV Januari 2025

Tabel V. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

#### D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

dimana:

S = Jumlah Sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

SN = Populasi

d = 0,0

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

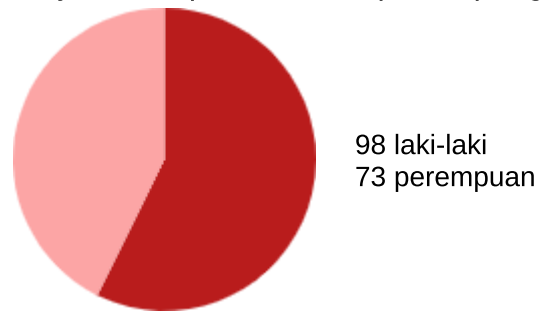
Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Oktober-November 2024 adalah 200 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 132 responden.

## BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

### A. RESPONDEN SURVEI

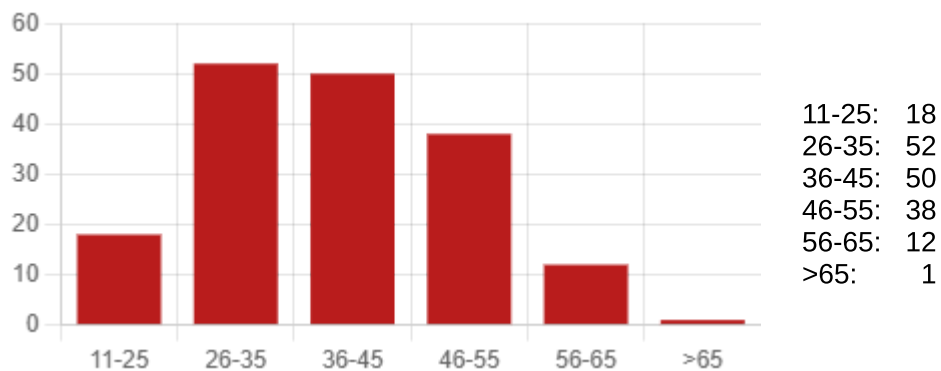
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 171 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 200 pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober-November 2024 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden laki-laki yaitu 98 pengguna layanan, sedangkan sisanya 73 responden merupakan pengguna layanan perempuan;



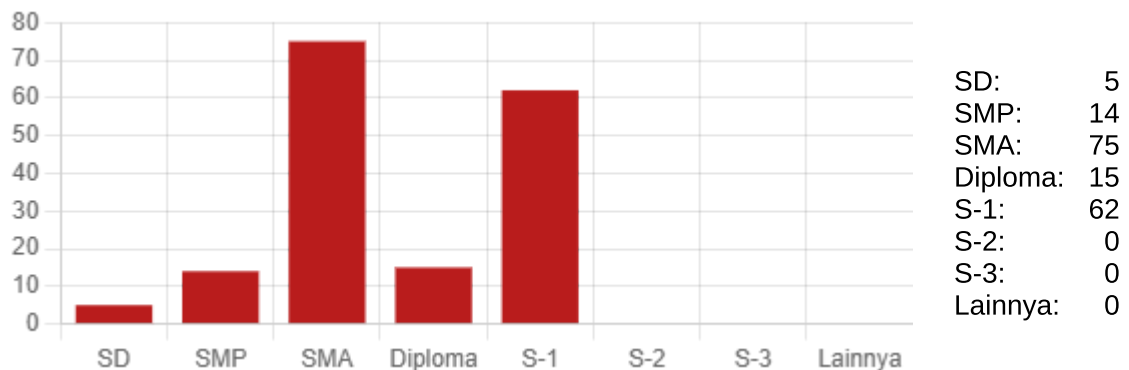
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 26-35 Tahun sebanyak 52 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan pada rentang usia >65 sebanyak 1 responden;



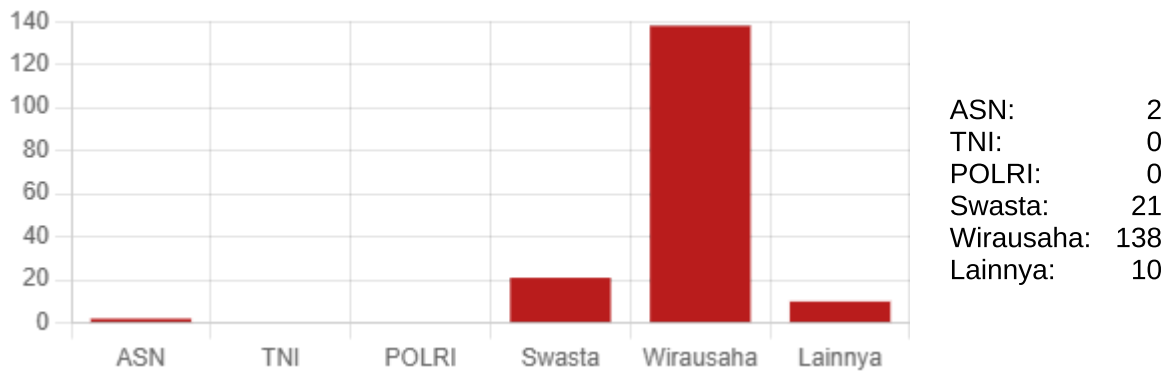
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 75 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir S-2 sebanyak 0 responden; dan



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei didominasi oleh pengguna layanan Wirausaha sebanyak 138 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan berprofesi TNI sebanyak 0 responden.



Grafik IV. Pekerjaan Responden

## B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya melalui data berikut:

### 1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	29
4	Sangat Sesuai	142

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	37

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
4	Sangat Mudah	134

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

### 3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	0
3	Cepat	48
4	Sangat Cepat	123

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

### 4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	6
4	Gratis	165

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

### 5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	39
4	Sangat Sesuai	132

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

### 6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	0
3	Kompeten	34
4	Sangat Kompeten	137

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

### 7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0
3	Sopan dan Ramah	30
4	Sangat Sopan dan Ramah	141

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

### 8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	0
3	Baik	25
4	Sangat Baik	146

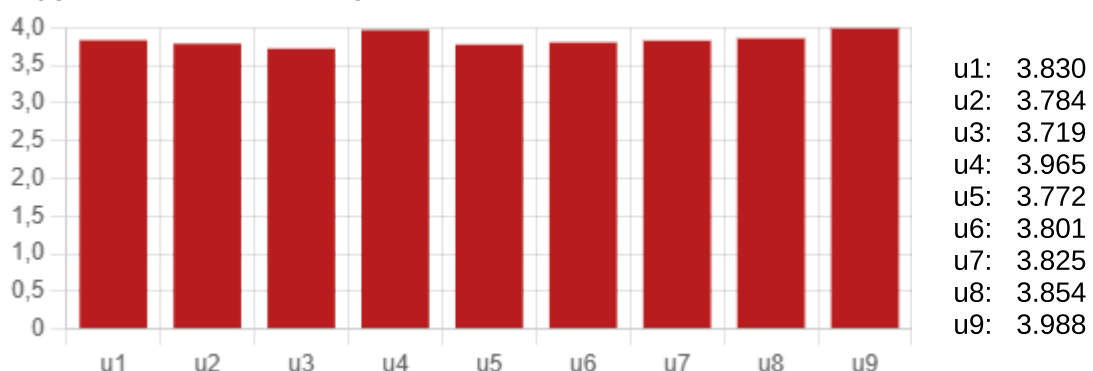
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

### 9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	2
4	Dikelola dengan Baik	169

Tabel XIV. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



### Grafik V. Nilai Unsur SKM

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3.838 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 95.94 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
1	Persyaratan	3.830	95.76
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.784	94.59
3	Waktu Penyelesaian	3.719	92.98
4	Biaya/Tarif	3.965	99.12
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.772	94.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.801	95.03
7	Perilaku Pelaksana	3.825	95.61
8	Sarana dan Prasarana	3.854	96.35
9	Penanganan Pengaduan	3.988	99.71
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		3.838	
Nilai NRR setelah dikonversi			95.94
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik	

Tabel XV. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penjabaran nilai per unsur yang dimuat dalam Tabel V sampai dengan Tabel XIII merupakan variabel-variabel yang menjadi penentu dalam mengukur IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dikumpulkan pada periode survei Oktober-November 2024, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.

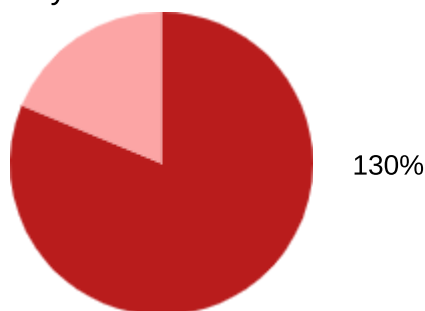
## BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

### A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo pada periode Oktober-November 2024 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respons dari pengguna layanan terhadap 65 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 4 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 200 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 61 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 200 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 132 responden dari 200 pengguna layanan yang terdaftar.

Capaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo sebesar 130% atau sebanyak 171 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah -39 responden untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Partisipasi Survei

Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 7 petugas layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, dimana 5 petugas layanan diantaranya telah melayani 200 pengguna layanan.

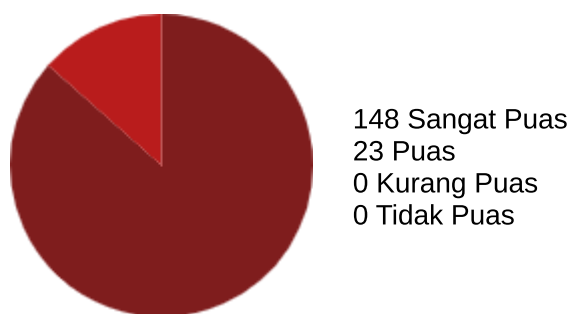
Keberhasilan pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM sangat bergantung pada upaya edukasi yang

memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau memberikan umpan balik, saran dan masukan dalam rangka menyelaraskan keinginan publik dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

No	Petugas	Pengguna Layanan	Responden	IKM
1	AFRIYAN SUJATMIKO	78	72	94.52
2	M.TAHTA DINILLAH	48	39	98.43
3	DHIMAS GHALIB SUTAPRATAMA	38	31	95.88
4	DESINTA PUSPA WARDANI	32	28	96.13
5	AZKA AZMI KAMILA	4	1	97.22

Tabel XVI. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabl XVI dapat dilihat bahwa capaian kinerja pelayanan yang didaftarkan pada 3 peringkat teratas diperoleh AFRIYAN SUJATMIKO, M.TAHTA DINILLAH.



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil pengolahan data yang dijabarkan dalam Tabel VI sampai dengan Tabel XIV menunjukkan bahwa pengguna layanan sebagaimana Grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 148 responden menyatakan Sangat Puas, 23 responden menyatakan Puas,

Dari hasil analisis di atas juga dapat dikeathui bahwa optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan juga perlu mendorong petugas layanan untuk menguasai Standar Pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-maisng unit kerja.

Hasil perhitungan nilai unsur sebagaimana tercantum dalam Grafik V menunjukkan nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Oktober-November 2024 sebesar 95.83 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik.

## B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Oktober-November 2024 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelumnya menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan perlu diprioritaskan terutama pada 3 nilai unsur terendah sebagaimana data nilai per unsur pada Grafik V.

Prioritas perbaikan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.719 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.772 sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3.784.

Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
1	U3	Pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan serta Koordinasi dengan Perangkat Daerah Teknis Terkait mengenai kendala penerbitan Perizinan Nonberusaha dan Pelayanan Nonperizinan	Triwulan 1	2025	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM
2	U5	Melakukan Monitoring dan Evaluasi terkait hasil Output Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Melakukan Monitoring dan Evaluasi terkait hasil Output Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Triwulan 1	2025	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM
3	U2	Menyusun buku panduan layanan, serta mempublikasikan mekanisme dan prosedur layanan.	Triwulan 1	2025	Sekretariat, Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM

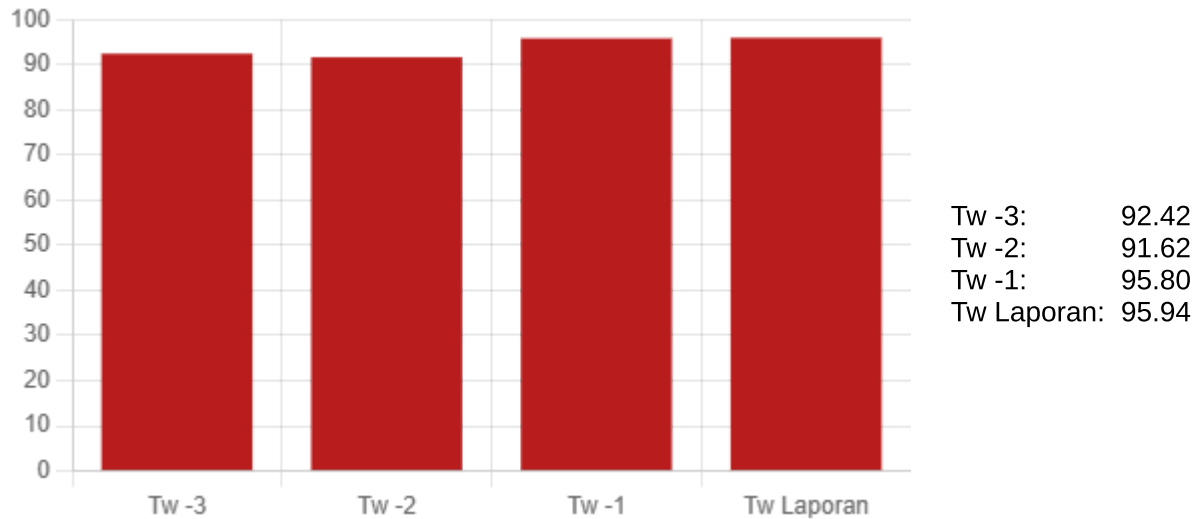
Tabel XVII. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XVII dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.

Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatkan lagi dalam rangka mencapai predikat pelayanan prima.

### C. TREN NILAI SURVEI

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memuat analisis survei yang memberikan gambaran perbandingan atas hasil survei tahun sebelumnya.



Grafik VIII. Tren Hasil SKM

Berdasarkan data pada Grafik IX diketahui bahwa nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo pada periode Oktober-November 2024 bila ditarik nilai rata-rata hasil survei pada Grafik di atas maka diketahui nilai rerata IKM sebesar 93.95.

## BAB V PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo periode survei Oktober-November 2024, dapat ditarik suatu penjabaran umum (general description) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa tiga nilai unsur terendah secara berurutan terdiri dari Waktu Penyelesaian dengan nilai unsur sebesar 3.719, diikuti unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan poin 3.772 dan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan poin 3.784.

Hasil penyusunan Rencana Tindak Lanjut menunjukkan bahwa kebutuhan yang diprioritaskan adalah kebijakan mengarah pada perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan dan Standar Pelayanan guna meningkatkan proses jangka waktu penyelesaian suatu produk layanan melalui simplifikasi prosedur. Dalam rangka optimalisasi kebijakan standar pelayanan perlu melibatkan Perangkat Daerah Terkait selaku penerbit rekomendasi teknis untuk mengidentifikasi kendala peneritan layanan serta perlu melibatkan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik yang dapat menjadi sarana komunikasi dua arah untuk menyesuaikan/menyelaraskan keinginan masyarakat dan kemampuan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan hasil SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu ditegaskan bahwa nilai **IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada periode survei Oktober-November 2024 sebesar 95.94 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.**

### B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis bivariat disusun untuk membuat pemahaman terkait dengan korelasi atau hubungan antar variabel suatu permasalahan, guna perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sarana prasarana, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo.

Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif untuk mempengaruhi perilaku pelaksana antara lain melalui:

1. Pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan
2. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang ikut terlibat mengampu pelaksanaan kebijakan pelayanan publik melalui kegiatan peningkatan kapasitas
3. Strategi pengembangan budaya dan kultur kerja terutama pengarusutamaan mengenai pentingnya dampak hasil SKM melalui survei yang dilaksanakan secara organik

Wonosobo, 5 Desember 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



RETNO EKO SYAFARIATI NUGRAHENI, S. Sos., M.M.

LAMPIRAN I  
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	Sangat cepat dan ramah
2	Kualitasnya sudah sangat bagus
3	Bagus
4	Pertahankan pelayanan yang sudah baik ini
5	Sangat bagus pelayanannya
6	Sudah sangat baik secara keseluruhan
7	Pelayanan baik
8	Pelayanan sangat bagus
9	Sangat memuaskan dan ramah, namun ruangnya tidak wangi
10	Pelayanan sudah bagus
11	ramah baik dan solutif
12	Baik, dipertahankan
13	Semoga bertahan dan lebih baik
14	Ramah pelayanan sangat bagus
15	Tingkatkan 5M nya
16	Sudah bagus, semoga tetap di jaga untuk pelayanannya
17	Alhamdulillah, terimakasih DPMPSTSP atas layanan yang cepat, baik dan ramah. Saya selaku umkm sangat terbantu dalam hal pengurusan perijinan usaha
18	pelayanan yang baik
19	Pertahankan pelayanan
20	Sangat baik,dan tingkatkan
21	Trima kasih sudah memberikan yang terbaik
22	Pelayan sudah sangat bagus dan membantu, smoga selalu begitu dalam setiap pelayan kedepannya
23	Baik
24	dipertahankan dan ditingkatkan
25	Pelayanan yang diberikan sangat membantu dan memuaskan 👍👍👍
26	Menyediakan layanan khusus untuk komplain dan penanganan layanan komplain dengan baik sehingga akan semakin meningkatkan kualitas layanan DPMPSTSP.

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
27	Sangat memuaskan
28	Agar supaya beberapa gerai petugasnya jangan sampai kosong..adanya MPP memudahkan dan mengefisienkan waktu untuk mengurus ijin dalam satu waktu
29	Tetap pertahankan pelayanan dengan baik dan ramah
30	Nice one
31	Pelayanan sangat memuaskan
32	Sdh sangat baik bagus kecepat wifi kurang jadi agak lambat
33	Berharap bisa tambah lebih baik lagi dan sukses
34	Semoga kedepan segala urusan selalu dipermudah dan dipercepat
35	Semoga kedepan segala urusan selaly dipermudah dan diperlancar terimakasih
36	Ramah dan solutif
37	Sudah baik dan tersistem selanjutnya semoga semakin baik lagi
38	Puas..
39	Alhamdulillah sudah baik semua
40	Mantap djiwa
41	Jangan lupa sholat
42	Ramah
43	Ok
44	Layanan dan sarana prasarana sudah baik, pertahankan dan tingkatkan
45	Pelayanan sangat baik tingkatkan lagi untuk kedepannya
46	pelayanan memuaskan
47	Sudah bagus
48	Pelayanan yg sangat membantu untuk kemudahan dlm perubahan data yg ter update tanggap cepat dan terkondisikan secara langsung tanpa menunggu hari semua sdh bisa terakhir dan terletak. Semoga sukses
49	Sudah sangat baik
50	Sudah oke
51	Semoga dengan adanya ini, para penggunanya bisa memanfaatkan dengan maksimal
52	Baik
53	Tidak ada kendala apapun, dan sangat memuaskan

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
54	Tidak ada
55	Sangat baik
56	Pelayanan sangat baik dan ramah
57	Sudah sangat bagus dan membantu
58	Baik dan memuaskan
59	Puas dengan pelayanannya.
60	Tingkatkan pelayanannya
61	pelayanan sudah sangat baik dan banyak membantu serta mempermudah kebutuhan para pelaku umkm
62	Tetap memberikan yg terbaik ,slalu menjaga secara konsisten
63	Keren.... lanjutkan
64	Baik
65	Semoga lebih baik
66	Pertahankan
67	Terus melayani dengan baik dan menjadikan layanan yang terbaik
68	Bagus
69	Pelayanan sangat baik dan memuaskan
70	Sudah bagus tetap pertahankan
71	Alhmdulillaah tingkatkan terus kualitas dan layanannya.Sudah sangat bagus dan memuaskan pertahankan.
72	Baik
73	tidak ada pelayanan sudah baik terimakasih
74	Jos
75	mantap jos
76	Lebih baik lagi dalam pelayanan
77	Sangat memuaskan
78	Depan kantor masih terasa terik, pohonnya masih kecil. Agar bisa diberi penutup sementara supaya tidak terlalu panas
79	pertahankan dulu aja
80	Untuk pertama kali saya masuk di MPP ternyata pelayanan dan petugas sangat memuaskan. Agar tetap dipertahitu dan semakin ditingkatkan untuk pelayanan pada masyarakat agar bisa tambah lebih baik n MPP

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
81	Pelayanan sangat bagus dan cepat
82	Pertahankan
83	Baik
84	Sudah baik sekali baik pelayanan dan fasilitas yang di butuhkan. Tetap pertahankan agar masyarakat semakin merasakan fungsi dan manfaatnya
85	Sangat baik dan membantu lebih mudah mengurus segala sesuatu..
86	Tinggal Dikelola dengan baik saja
87	Tidak ada
88	tingkatkan terus pelayanan secara baik dan ramah
89	Sangat puass
90	sudah bagus dan oke
91	Masnya ramah Dan sangat membantu
92	Pelayanan sudah baik, mudah ,cepat & sang at memuaskan,
93	Sangat mebantu
94	Sudah sangat baik,mudah2an bisa lebih baik lagi kedepan
95	Pelayanan sudah sangat memuaskan dan jelas sehingga masyarakat sangat terbantu dengan adanya pelayanan ini. Tq
96	Baik
97	Sangat terbantu
98	Sangat memuaskan di layani mas tahta
99	Pelayanan Sudah baik dan dipertahankan
100	Pelayanan sudah sangat memuaskan
101	Sangat puas dengan pelayanan yang begitu baik
102	Mas e ramah dan srnang bisa d dampingi bliau
103	Baik
104	sangat bagus dan membantu
105	Terimakasih atas pelayanannya, tingkatkan
106	sae mas e sangat membantu
107	Pelayanan sangat membantu... Tidak ada masukan..sudah sangat baik
108	Semuanya baik
109	Sangat membantu

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
110	Tingkat dan lebih baik lagi dalam pelayanan
111	Sudah bagus..pertahankan layanan tsb dg baik
112	pertahankan kualitas pelayanan
113	No coment
114	Baik
115	Pelayanan di percepat
116	Baik
117	Sudah baik , lanjutkan
118	Baik
119	Jos sangat membantu mas tahta
120	Tetap jaga integritas tanggung jawab dan pertahankan kualitas pelayanan yang baik dan profesional
121	pertahankan dan tingkatkan lagi pelayanan yang ramah bagi seluruh warga wonosobo
122	Ok
123	Belum ada
124	Pelayanan sdh sangat baik mhn dipertahankan
125	Sangat membantu dan solutif
126	Sudah cukup baik
127	mas e ganteng dan sangat mebanu srkali
128	Pelayanan sangat cepat dan baik
129	Fasilitas bagus dan masnya sangat membantu
130	Saya sangat puas dengan pelayanan yang ada
131	Baik
132	baik
133	masnya sangat mrm bantu, dan mempermudah
134	Semoga tambah sukses dan lebih baik
135	Sudah baik, bagus & respon cepat. Pertahankan & tingkatkan
136	Sangat membantu dalam mengurus iji usaha micro
137	sudah cukup, pelayanannya sangat cepat
138	Ok

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
139	Sudah baik dan sopan tetep seperti itu
140	Semoga kedepanya lebih baik lagi dan di pertahankan dengan baik
141	Pelayanan sudah baik
142	Cukup baik dan memuaskan
143	Pelayanannya sangat memuaskan
144	Baik
145	Sangat memuaskan
146	Pertahankan terus untuk pelayanannya
147	Ramah
148	Sangat membantu
149	Makin memudahkan masyarakat
150	Untuk pelayanan sangat baik tetap pertankan untuk kemajuan SKM Wonosobo
151	Sudah bagus, petugasnya juga ramah, semoga bisa terus seperti ini, terimakasih
152	Ok
153	Terbaik
154	Pertahankan yang sudah baik dan bisa di tingkatkan untuk menjadi lebih baik lagi
155	Pelayanan sangat jelas & baik
156	Solusi kesulitan
157	Sudah sangat baik dan harus pertahan kan
158	baik
159	sudah baik
160	Sudah baik,pelayanan sangat memuaskan.
161	Baik
162	Sejauh ini semua layanan sudah baik, semoga layanan ini bisa terus di jaga dengan baik.
163	Sudah sangat sesuai dan baik dalam pelayanan
164	Baik dan tingkatkan lagi
165	Baik
166	sudah bagus
167	Sangat memuaskan. Tingkatkan lagi untuk pelayanan nya agar kami semakin puas.trimksh

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
168	Cukup memuaskan
169	Semua baik, semoga konsisten saja dengan service excellent
170	sudah baik semangat terus dipertahankan terimakasih banyak
171	Tingkatkan dan pertahankan

Wonosobo, 5 Desember 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



RETNO EKO SYAFARIATI NUGRAHENI, S. Sos., M.M.

## DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM



Rapat Koordinasi dan Evaluasi serta Analisis Hasil SKM Triwulan IV oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat



Pengambilan Sample dan Pengisian data SKM