

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN WONOSOBO  
PERIODE JANUARI-NOVEMBER 2025

## 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 Januari-November 2025 ini dapat diterima dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wonosobo, 10 Desember 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



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

Pembina Utama Muda

NIP. 197303161992032004

# 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

<b>Nomor</b>	<b>Unsur SKM</b>
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)	521
2	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	1
3	Sertifikat Laik Fungsi (SLF)	0
4	Izin Pemasangan Reklame	4
5	Persetujuan Kesesuaian 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)	1
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

<b>Nomor</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Pengguna</b>
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	1
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
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	1
25	Izin Praktik Dokter Gigi dan/atau Dokter Gigi Spesialis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	0

<b>Nomor</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Pengguna</b>
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	0
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	9
35	Izin Praktik Mandri Bidan	3
36	Izin Praktik Fisioterapis	0
37	Izin Kerja Refraksionis Optisien dan Optometris	0
38	Izin Kerja Radiografer	0
39	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	0
40	Izin Praktik/Kerja Okupasi Terapis	0
41	Izin Kerja Perekam Medis	2
42	Izin Kerja Terapi Wicara	0
43	Izin Kerja Tenaga Gizi	1

<b>Nomor</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Pengguna</b>
44	Izin Praktik/Kerja Ortotis Prostetis	0
45	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional	0
46	Izin Praktik Analisis Kesehatan (Ahli Teknologi Laboratorium Medik)	5
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 Prenyehat Tradisional	1
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
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	0

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
	dan Paramedik Veteriner	
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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ketua
3	Penata Perizinan Ahli Madya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris
4	Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Keuangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
5	Perencana Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
6	Penelaah Teknis Kebijakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
7	Penelaah Teknis Kebijakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
8	Pengolah Data dan Informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota

Nomor	Kedudukan dalam Perangkat Daerah	Kedudukan dalam Tim
9	Non ASN pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
10	Non ASN pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
11	Non ASN pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota
12	Non ASN pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	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
-------	------------	----------------

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

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
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
-------	----------	-------

		<b>Pelaksanaan</b>
1	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Januari 2025 - Minggu IV November 2025
2	Mengolah data hasil survei	Minggu I Desember 2025
3	Menganalisis hasil survei	Minggu I Desember 2025
4	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu II Desember 2025
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu III Desember 2025
6	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV Desember 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:

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

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

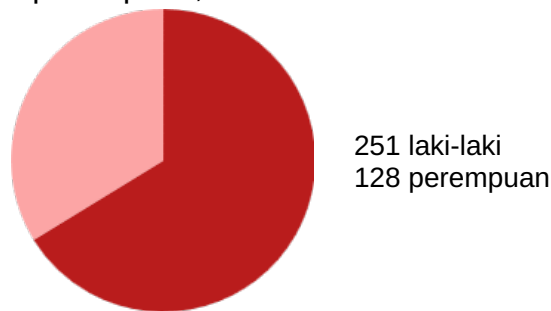
Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Januari-November 2025 adalah 552 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 227 responden.

## BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

### A. RESPONDEN SURVEI

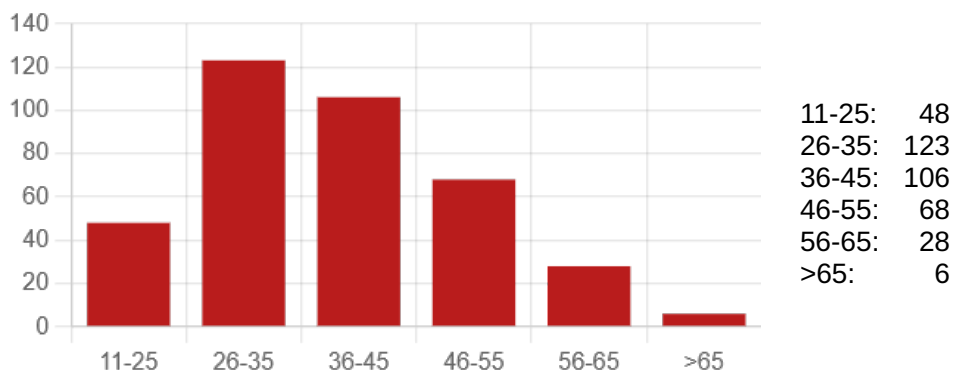
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 379 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 552 pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari-November 2025 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden laki-laki yaitu 251 pengguna layanan, sedangkan sisanya 128 responden merupakan pengguna layanan perempuan;



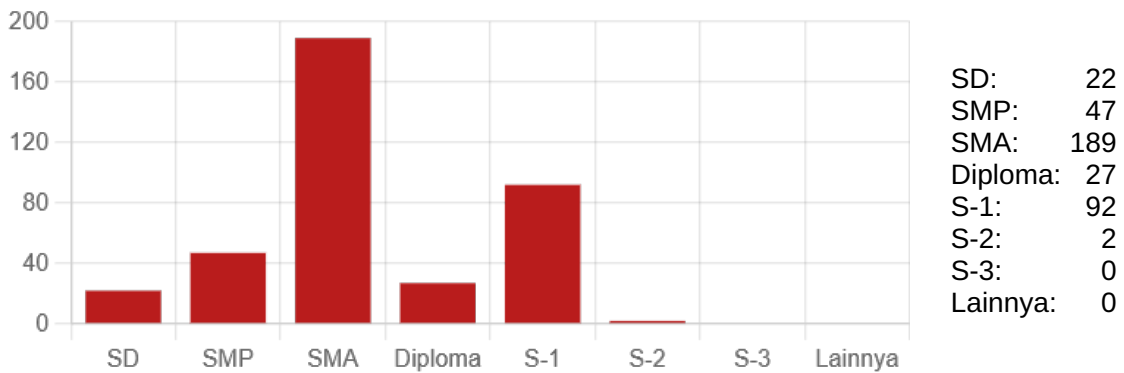
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 26-35 Tahun sebanyak 123 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan pada rentang usia >65 sebanyak 6 responden;



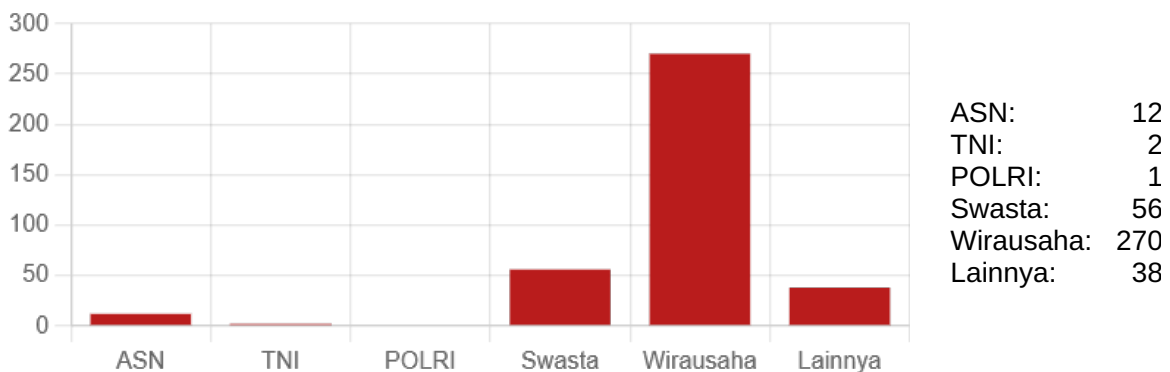
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 189 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir S-3 sebanyak 0 responden; dan



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei didominasi oleh pengguna layanan Wirausaha sebanyak 270 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan berprofesi POLRI sebanyak 1 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	1
3	Sesuai	75
4	Sangat Sesuai	303

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	1
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	89
4	Sangat Mudah	289

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

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	1
2	Kurang Cepat	2
3	Cepat	96
4	Sangat Cepat	280

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	1
3	Murah	15
4	Gratis	363

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

#### 5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	1
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	106
4	Sangat Sesuai	272

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	86
4	Sangat Kompeten	293

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	76
4	Sangat Sopan dan Ramah	303

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	2
3	Baik	67
4	Sangat Baik	310

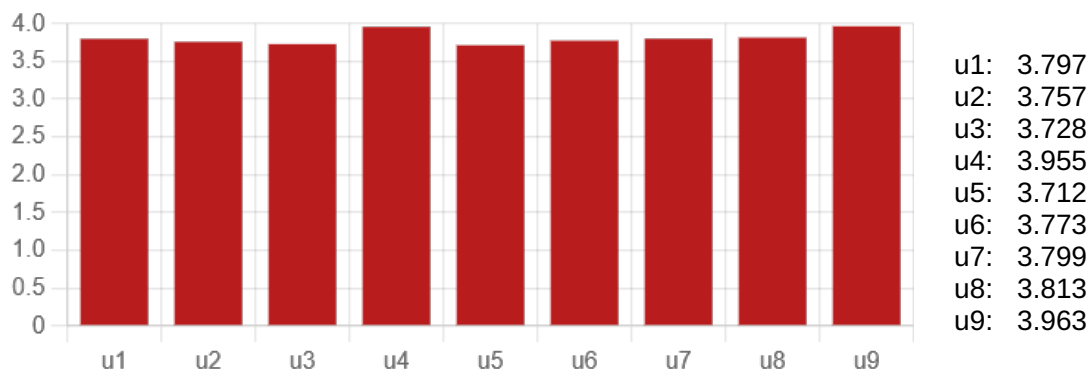
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

#### 9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	1
3	Berfungsi Kurang Maksimal	12
4	Dikelola dengan Baik	366

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 3.811 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 95.27 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	3.797	94.92
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.757	93.93

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
3	Waktu Penyelesaian	3.728	93.21
4	Biaya/Tarif	3.955	98.88
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.712	92.81
6	Kompetensi Pelaksana	3.773	94.33
7	Perilaku Pelaksana	3.799	94.99
8	Sarana dan Prasarana	3.813	95.32
9	Penanganan Pengaduan	3.963	99.08
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		3.811	
Nilai NRR setelah dikonversi			95.27
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 Januari-November 2025, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.

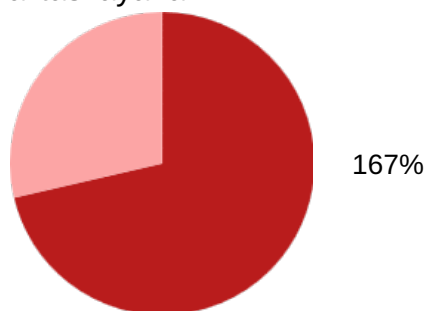
## BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

### A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo pada periode Januari-November 2025 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 13 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 552 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 52 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 552 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 227 responden dari 552 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 167% atau sebanyak 379 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah -152 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 6 petugas layanan diantaranya telah melayani 552 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	DHIMAS GHALIB SUTAPRATAMA	216	158	95.94
2	AFRIYAN SUJATMIKO	157	117	94.14
3	M.TAHTA DINILLAH	58	39	96.30
4	BANTU SKM DPMPSTP	52	24	96.41
5	DESINTA PUSPA WARDANI	40	23	97.22
6	AZKA AZMI KAMILA	29	18	90.59

Tabel XVI. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabl XVI dapat dilihat bahwa capaian kinerja pelayanan yang didaftarkan pada 3 peringkat teratas diperoleh DHIMAS GHALIB SUTAPRATAMA, AFRIYAN SUJATMIKO.



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 314 responden

menyatakan Sangat Puas, 61 responden menyatakan Puas, 2 responden menyatakan Kurang Puas, 2 responden menyatakan Tidak 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-masing unit kerja.

Hasil SKM DPMPSTSP Tahun 2025 menunjukkan bahwa unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai terendah karena masyarakat masih mengalami kesulitan memahami jenis-jenis layanan, persyaratan, serta output layanan yang diberikan. Meskipun informasi telah tersedia melalui berbagai media, banyaknya jenis perizinan, perubahan regulasi OSS RBA, dan kurangnya media visual edukatif membuat pemohon sering kebingungan sehingga persepsi ketidakjelasan layanan tetap tinggi. Unsur Waktu Penyelesaian juga dinilai rendah karena masyarakat menilai proses pelayanan belum sepenuhnya sesuai ekspektasi. Faktor penghambat meliputi ketergantungan pada verifikasi instansi teknis lain, gangguan sistem OSS RBA, dan dokumen pemohon yang sering tidak lengkap. Kondisi ini menimbulkan keterlambatan serta persepsi bahwa pelayanan berlangsung lebih lama, ditambah dengan kurang optimalnya informasi progres layanan secara real time. Pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, masyarakat menilai alur pelayanan masih terasa rumit dan membingungkan. Meski SOP dan layanan bantuan telah tersedia, proses pada OSS RBA memerlukan literasi digital yang cukup sehingga tidak mudah diikuti sebagian besar pemohon. Kurangnya media edukasi visual dan perbedaan pemahaman antar pihak turut memperburuk persepsi. Secara keseluruhan, ketiga unsur rendah ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam penyederhanaan informasi, peningkatan komunikasi publik, serta penguatan koordinasi antar instansi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan.

## B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Januari-November 2025 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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.712 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.728 sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3.757.

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

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
1	U5	Reviu Standar Pelayanan sesuai Peraturan Perundang-Undangan terbaru	Triwulan 4	2026	Kelompok Jabatan Fungsional Penata Perizinan dan Kelompok Jabatan Fungsional Penata Kelola Penanaman Modal
2	U3	Monitoring dan Evaluasi Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha, dan Pelayanan Nonperizinan terhadap SLA yang telah ditetapkan	Triwulan 2	2026	Kelompok Jabatan Fungsional Penata Perizinan
3	U2	Reviu Standar Pelayanan sesuai Peraturan Perundang-Undangan terbaru	Triwulan 4	2026	Kelompok Jabatan Fungsional Penata Perizinan dan Kelompok Jabatan Fungsional

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
				Penata Kelola Penanaman Modal

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.

## 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 Januari-November 2025, 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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai unsur sebesar 3.712, diikuti unsur Waktu Penyelesaian dengan poin 3.728 dan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan poin 3.757.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Wonosobo secara umum telah berjalan baik, namun masih terdapat tiga unsur dengan nilai terendah yang menjadi perhatian utama, yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Rendahnya penilaian pada ketiga unsur tersebut mengindikasikan masih adanya kesenjangan informasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat, ketidakpastian waktu penyelesaian akibat faktor teknis maupun administratif, serta alur prosedur yang belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek kejelasan informasi layanan, penyederhanaan prosedur, serta penguatan koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam proses perizinan dan nonperizinan. Rencana tindak lanjut yang telah disusun meliputi reviu Standar Pelayanan, monitoring dan evaluasi kepatuhan terhadap SLA, serta pembaruan regulasi pelayanan menjadi dasar penting dalam memperbaiki kualitas layanan. Pelaksanaan langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan kejelasan produk layanan, mempercepat waktu penyelesaian, serta mempermudah masyarakat dalam mengikuti sistem dan mekanisme pelayanan. Dengan demikian, hasil SKM Tahun 2025 dapat menjadi pijakan strategis untuk mendorong reformasi pelayanan publik yang lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

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 di tegaskan bahwa nilai **IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada periode survei Januari-November 2025 sebesar 95.27 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. Perlu adanya peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan prima dan pelatihan teknis sesuai Peraturan Perundang-Undangan terbaru
2. Perlu adanya koordinasi yang lebih intensif dengan perangkat daerah teknis dalam masa transisi peraturan terbaru supaya bisa menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat.
3. Perlu adanya sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat terkait pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha, dan Pelayanan Nonperizinan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan terbaru

Wonosobo, 10 Desember 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



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

Pembina Utama Muda

NIP. 197303161992032004

LAMPIRAN I  
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	Terima kasih atas pelayanannya yang sangat ramah dan sangat cepat, serta mudah
2	mantap...
3	Baik
4	Sangat baik sekali.
5	Sudah bagus kok
6	Baik
7	sukses selalu
8	Bagus dan pertahankan, sukses selalu... terimakasih
9	Baik
10	Dedikasikan untuk melayani masyarakat dengan tulus.
11	Mantap lanjutkan
12	Untuk saat ini pelayanan DPMPTSP sdh baik dan memuaskan. Terimakasih atas pelayanannya.
13	Baik
14	Baik
15	Tetap pertahankan kualitas pelayanan
16	Sangat baik dalam pelayanan, memudahkan masyarakat untuk mengurus semua keperluan
17	TIDAK ADA
18	Mas e sangat membantu
19	Sopan, dan sangat membantu
20	Tingkatkan
21	Baik
22	Baik
23	Sudah baik
24	Bagus

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
25	Sangat memuaskan
26	Baik
27	Sudah cukup baik
28	sudah baik
29	Sae
30	Pelayanan Sangat ramah baik
31	Sudah baik
32	mantap jaya
33	Sudah baik
34	Sudah baik
35	Sangat terbantu
36	Baik
37	Sudah sangat baik
38	Terimakasih banyak, sukses selalu 🙌🙏
39	Sangat baik
40	Sangat baik dan sangat membantu
41	Sangat terbantu
42	sudah baik
43	Baik
44	Sistem proses OSS lupa akun,harus menunggu waktu cukup lama (3 hari), mestinya onlin, ya langsung clear, terimakasih
45	Sudah baik
46	Sangat membantu dalam segala aspek
47	Baik
48	tetap melayani dengan ramah dan selalu meningkatkan kinerja
49	Bagus, nyaman, ramah, cepat
50	Sangat terbantu
51	Menerima keluhan dan kritik membangun dari pihak-pihak yang berkepentingan

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
52	Sae
53	Sangat bagus dan ramah
54	Bagus
55	Pelayanan bagus
56	TINGKATKAN TERUS PELAYANAN MASYARAKAT
57	Sudah baik
58	Tetap dijaga untuk kualitas pelayanan dan tempat yg nyaman
59	Sangat baik
60	Di tingkatkan lagi
61	Bagus
62	Sudah baik scara pelayanan
63	Pelayanannya Sangat baik.
64	Semoga pelayanan ttp istikomah sperti ini
65	Mantap
66	Sae
67	Baik
68	Pelayanan yang Hebat, humble ramah sopan santai nyaman
69	Baik
70	Semoga kedepannya pelayanan lebih baik dan tambah baik lagi dan bermanfaat bagi masyarakat umumnya
71	Sangat baik
72	Baikk
73	Merasa terganggu dengan adanya oprasi lalu lintas di parkir kantor mpp
74	Mantap
75	Tingkatkan
76	Tingkatkan dan pertahankan
77	Baik sekali
78	Mantabb, fullservice
79	Tingkatkan demi kemaslahatan masyarakat

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
80	Luar Biasa....
81	Mohon di pertahankan
82	Parkir blm tertata
83	Pelayanan sudah sangat baik dipertahankan
84	Sediain makan gratis atau snack
85	Baik
86	Sejauh ini masih baik, belum ada saran
87	Sae
88	Pelayanannya sangat memuaskan dan baik
89	Tetap pelayanan yang baik seperti ini
90	Pertahankan pelayanan yang memuaskan publik. Saya pribadi merasa terbantu dengan pelayanan kantor pemerintah ini. Terimakasih
91	baik sekali
92	Sae
93	sudah baik.
94	Sae poll
95	bagus tingkatkan lagi
96	Baik
97	Sae sanget
98	Baik
99	Baik
100	Sae
101	Baik
102	Sabgat ramah
103	Baik
104	bgus
105	Baik sekali
106	lanjutkan terus pelayanan yang sangat nyamann
107	Baik

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
108	rama
109	Baik
110	untuk saat ini pelayanan, sarana dan kualitas dari DPMPTSP Wonosobo sangat baik mhn untuk dipertahankan. Terimakasih
111	mantap
112	Semua pelayanan memuaskan semoga Kedepan bisa lebih baik lg
113	Semoga semakin bagus
114	Lebih di tingkatkan lagi pelayanannya dan sudah ckup baik dalam pelayanan.
115	Sudah sangat baik, helpful, ramah, & infornatif.
116	Baik
117	Sudah baik.
118	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan primanya
119	Seyogyanya 5S diterapkan dalam pelayanan publik serta SDM yang berpaham dengan jobs departemen sehingga ketika masyarakat mengalami pemahaman yang kurang bisa memberikan secara detail dan pilihan info
120	Oke baik
121	memuaskan
122	Baik
123	Pertahankan kualitas pelayanan
124	Sudah baik,
125	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang sudah berjalan
126	Cukup Puas dengan pelayanannya
127	Selama ini susui standar pelayanan publik
128	baik
129	Mohon pajak jgn mahal agar pengusaha tidak rugi
130	oke
131	Sudah bagus tpi harus ditingkatkan pelayanan nya agar jauh lebih bagus bagus dan bagussss, jangan sampai ada yg berkurang untuk cara

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
	pelayanannya 😊🙏
132	Pertahankan layanan tetap baik
133	Baik
134	Sudah baik sesuai semua
135	Sangat baik
136	Semoga perijinan berusaha menjadi lebih mudah
137	Pelayanan sudah baik dan bagus dan saya harap bisa dipertahankan lagi
138	Pelayanan sangat baik
139	Sangat bagus
140	Tidak ada
141	Baik
142	Semoga tambah baik pelayanannya
143	Pelayanan sangat cepat dan baik
144	sudaah sangat mudah, pertahankan
145	Sejauh ini tidak pernah mengalami kesulitan dalam pengurusan surat dan sebagainya.
146	sudah sangat baik
147	Sae
148	Good
149	Sae
150	Baik
151	Pelayanan yang baik
152	Sudah baik & efisien.
153	oke
154	Semangat.....
155	Baik
156	Pertahankan pelayanan publik ini dengan baik
157	Ditingkatkan lagi dalam pelayanan untuk lebih ramah
158	Baik

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
159	Top markotop
160	Sangat puas
161	Sudah sangat sesuai
162	pertahankan pelayanan
163	Informasi tentang adanya DPMPTSP belum sepenuhnya menjangkau ke masyarakat kecil
164	Tetap dijaga pelayanan yg baik ini
165	Sudah baik dan tetap konsisten
166	Sangat puas dan sangat mudah
167	baik
168	Cukup baik
169	ramah sopan
170	Lanjutkan pelayanan tetap yg terbaik
171	Pelayanan cukup baik
172	Baik
173	Tetap semangat melayani dengan sabar dan ramah
174	Semoga pelayanan slalu maksimal
175	sangat bagus
176	Sementara tidak ada
177	Sangat memuaskan
178	Baik
179	Sangat baik, alhamdulillah puas
180	sangat memuaskan
181	Terus dijaga
182	Tetap berperilaku baik saat melayani
183	Sudah sesuai
184	Pertahankan pelayanan yg baik dan sukses selalu
185	Agar tiap departemen untuk lebih disiplin di bagian masing-masing
186	Pelayanan baik dan ramah

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
187	Bagus
188	Lestarikan budaya kerja .tersebut
189	Oke
190	Pelayanan sudah baik, Pertahankan!
191	Pelayanan sopan dan ramah
192	Pokoe mantap, dan professional
193	Baik
194	Semoga lebih maju mudah dan baik lagi kedepannya untuk membantu masyarakat UMKM semakin maju dan berkembang
195	Mungkin perlu ada layanan online diluar jam kerja
196	Tetap pertahankan pelayanan yang baik dan terus tingkatkan prioritas untuk orang orang yang kurang paham
197	Sudah bagus
198	terimakasih pelayananta sangat baik
199	Sangat baik perlu generasi muda yang paham teknologi terutama IT
200	Ditingkatkan lg pelayanan yg kurang,dipertahankan yg baik,
201	Pelayanan bisa lebih baik lagi,
202	Sangat bagus
203	Sangat baik
204	Sudah baik dan sangat memuaskan
205	maju terus DPMPTSP dalam melayani masyarakat
206	Mantap
207	Ruangan untuk lebih dingin, karena ada AC tapi tidak di nyalakan. pertahankan keramahan dan pelayanan baik petugas
208	mantap, lanjutkann
209	jaringan WIFI dipercepat lagi
210	Kualitas sudah cukup baik, pertahankan dan tingkatkan agar masyarakat selalu puas dengan kualitas yang diberikan
211	Sudah baik, masukannya supaya lebih disosialisasikan lagi apa itu MPP dan apa saja di dalamnya.

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
212	TERUS MAJU
213	Bagus, dengan pelayanan yang mudah dan cepat
214	Sudah sesuai dan baik
215	Selalu di tingkatkan
216	Semoga semakin baik lagi dalam pelayanan
217	Pertahankan terus pelayanan yang sudah sangat baik.
218	Terima kasih atas layanan yang excellent. Proses pendampingan OSS sudah sangat baik, cepat, jelas, dan memudahkan masyarakat. Petugas juga ramah dan helpful. Keep up the good work!
219	Tingkatkan
220	sudah baik, jaga selalu kualitas layanannya
221	Pelayanan sangat memuaskan
222	sudah sangat baik, jaga selalu kualitas layanannya
223	semoga kedepannya kualitas pelayanan dan fasilitasnya tetap terjaga dan bisa lebih dikembangkan lagi dengan baik dalam melayani masyarakat
224	Baik sekali
225	Cepat dan ramah
226	Sudah sangat baik
227	Pertahankan pelayanan yg baik ini
228	Sudah sangat baik, harus di pertahankan
229	Pelayanan sangat mudah dan cepat
230	Tingatkan
231	OKE
232	Saran saya dipertahankan apa yg sudah baik utk berjalan lebih baik LG dan di saat bertugas semoga semua staf yg muslim tidak meninggalkan kewajiban sholat
233	Sudah baik dan dipertahankan
234	sudah sangat baik
235	Bagus
236	Semoga semakin baik 👍

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
237	Penanganan dalam pelayanan sanga baik sehingga cepat selesai
238	Sudah baik
239	Baik
240	crpat mudah ramah dan memuaskan
241	Sudah baik
242	Sangat memuaskan
243	Sangat baik
244	Sudah kompeten
245	Sudah berjalan dengan baik
246	Pelayan baik, saran untuk dipertahankan, ditingkatkan
247	Mohon untuk kedepannya bisa lebih di tingkatkan lagi
248	Pelayanan sudah bagus
249	mungkin kalau ada kesalahan bisa diperbaiki
250	cukup memuaskan
251	Pelayanannya sangat bagus
252	Terbaik
253	Sudah sesuai dengan prosedur
254	bagus
255	Cukup bagus
256	Ditingkatkan terus kualitas pelayanannya agar menjadi semakin baik.
257	semua ok
258	Sudah baik sekali
259	No cs
260	udah sesuai
261	Pertahan kan layanan
262	Baik sekali
263	Sangat membantu
264	Sangat membantu

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
265	tingkatkan dan terus melayani dgn baik
266	Pelayan sudah sangat baik,pertahankan untuk pelayanan,dan bisa berkembang lebih baik
267	Semoga kedepannya pelayanan semakin baik lagi
268	Semoga tambah baik
269	sangat baik
270	sangat baik
271	sangat baik
272	Sangat baik
273	Sangat baik
274	Sangat baik
275	Sangat baik
276	Sangat baik
277	Sangat baik
278	Layanilah masyarakat dengan baik karena sejatinya kita adalah pelayan bagi mereka
279	sangat baik
280	sudah sangat bagus cepat tanggap ramah
281	Baik
282	Sangat baik
283	Terima kasih pak,perijinan cepqa dan rapi,mantap
284	Sudah sangat baik, tingkatkan lagi efisiensi waktu pada proses verifikasifikasi.
285	Tingkatkan
286	Pelayanan bagus, responsif, cepat, dan mudah dalam pengarahannya.
287	Sangat memuaskan
288	Mantapp
289	Semoga bisa lebih baik lagi
290	Pelayanan bagus

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
291	Untuk pelayanan sangat bagus dan cepat
292	Pelayanan cepat
293	Sangat Baik
294	Sangat Baik
295	Sangat Baik
296	Sangat membantu sekali
297	Sangat Baik
298	Sangat Baik
299	Pelayanan sudah baik
300	cara pelayanan pertahankan
301	Baik
302	Terimakasih
303	Mantap
304	Terimakasih
305	Pertahankan pelayanannya yang humanis
306	TERIMA KASIH SUDAH MEMBANTU, SEMOGA TETAP MENJAGA PELAYANAN DENGAN BAIK
307	Bsik
308	Sudah sangat baik
309	Sudah bagus tinggal menyesuaikan perkembangan jaman
310	Sangat Baik
311	Sangat Baik
312	Wonosobo akan lebih baik
313	Sangat Baik
314	Sangat Baik
315	Sangat Baik
316	Sangat Baik
317	Cukup baik pelayanan
318	Sangat Baik

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
319	Okeey
320	Jos
321	Mantap
322	Bagus
323	Jos
324	sudhs bagus
325	sudah bagus
326	Sangat Baik
327	Sangat Baik
328	Sangat baik
329	perbaiki fasilitas dan layanan
330	Sangat Baik
331	Dipertahankan kualitas pelayanannya yang sudah baik
332	tingkatkan lagi
333	Mantab
334	Kalok bisa per bulan sekali pendataan ke kantor desa
335	Lebih di kenalkan lagi ke masyarakat luas. Terutama pelaku usaha mandiri. Terimakasih program ini sangat membantu
336	Tingkatkan
337	Pelayanan bagus
338	SANGAT MEMBANTU
339	pelayanan sudah baik
340	Di permudah pelayanan untuk masarakat 😊
341	baik
342	Sangat Baik
343	klo pegawai dan saranannya prasaramnya sangat bagus tetapi mohon untuk aplikasinya diperbaiki
344	Top banget

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
345	Beberapa pelayanan kami belum tahu jadwalnya seperti SIM dan STNK...dimana 2 hari kami ke lokasi gak ada yg jaga meja ..trs kami tanyakan ternyata berjadwal.
346	Tingkatkan terus kinerjanya
347	Pelayanan sudah baik
348	Semakin baik
349	Baik
350	Lebih baik lg
351	Baik
352	Sudah sesuai.. terimakasih
353	Baik
354	Memuaskan
355	Mohon untuk ada notifikasi jika pengajuan di tolak/ tanda yang jelas. Terima kasih atas pelayanan yang cepat dan mau menerima masukan
356	Semoga selalu terjaga kualitas pelayanannya
357	Bagus
358	Sangat baik

Wonosobo, 10 Desember 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



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

Pembina Utama Muda

NIP. 197303161992032004