

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2023

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KOTA MAGELANG

2023

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan bagi Unit Pelayanan Publik (UPP) adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Survei kepuasan masyarakat merupakan wujud evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada Triwulan I Tahun 2023, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang terhadap **26** jenis izin sebagai obyek survei, yaitu terdiri dari Izin Usaha Angkutan Izin; Penempatan Pedagang Pasar Tradisional; Izin Pangkalan Gas LPG; Surat Izin Praktek Dokter; Surat Izin Praktek Apoteker; Surat Izin Kerja Perawat; Surat Izin Kerja Perekam Medis; Surat Izin Kerja Radiografer; Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian; Izin Praktek Mandiri Dokter; Izin Praktek Perawat; SIPTKT(Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional); Izin Lingkungan Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta; Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja swasta; Izin Usaha Industri (IUI); Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) ;Izin Operasional Klinik; Tanda Daftar Gudang (TDG); Izin Prinsip Penanaman Modal; Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal; Izin Penyelenggaraan Reklame;Pendampingan LKPM Surat Keterangan Penelitian ;Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol

Dengan jumlah responden sebanyak 377 responden yang dilaksanakan dari bulan Januari sampai dengan Maret 2023. Dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersebut, hasilnya diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata sebesar **90.54** dengan mutu pelayanan **A** atau dikategorikan **Sangat Baik**, hal ini menunjukkan bahwa capaian kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang adalah Sangat *Baik*.

Untuk selanjutnya survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkesinambungan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Magelang, 31 Maret 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAGELANG



KHUDHOIFAH, S.H.,M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19650827 199003 2 005

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Ringkasan Eksekutif	ii
Daftar Isi	iv
BAB I PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Dasar Hukum	5
C. Tujuan dan Manfaat	5
D. Batasan Pengertian	6
E. Sistematika	7
BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
A. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat	9
B. Responden Survei Kepuasan Masyarakat	9
C. Metode Pengumpulan Data.....	10
D. Metode Pengolahan Data	11
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
A. Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang.....	14
B. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Januari 2023	16
C. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Februari 2023	22
D. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Maret 2023	31

BAB IV PENUTUP	44
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran Masukan	46
C. RencanaTindak Lanjut	46
LAMPIRAN.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan. Salah satu cara untuk melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan adalah dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

Dengan survei ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang obyektif, independen dan jelas terkait kinerja pelayanan, harapan pengguna layanan dan upaya-upaya tepat dalam menciptakan suatu mekanisme pelayanan publik yang prima sesuai harapan pengguna layanan.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. TUJUAN DAN MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap unit penyelenggara pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan dilakukan survei kepuasan masyarakat antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang.

D. BATASAN PENGERTIAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada unit penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang Kota Magelang Tahun 2023 mengacu pada **PRINSIP PELAYANAN** sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dijabarkan dalam 9 (sembilan) unsur pelayanan yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat. Adapun 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut meliputi:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Prasarana adalah benda yang tidak bergerak (gedung).

E. SISTEMATIKA

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Tujuan dan Manfaat
- D. Batasan Pengertian
- E. Sistematika

BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat
- B. Responden Survei Kepuasan Masyarakat
- C. Metode Pengumpulan Data
- D. Metode Pengolahan Data

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU

- A. Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang.
- B. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Januari 2023.
- C. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Februari 2023.
- D. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Maret 2023

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran Masukan
- C. Rencana Tindak Lanjut

LAMPIRAN

\

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. OBYEK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survey kepuasan masyarakat yang dilakukan untuk mengetahui kinerja dan tingkat kepuasan penerima pelayanan atas penyelenggara pelayanan publik yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang, dilaksanakan dengan menggunakan instrumen sebagai alat bantu dalam pengumpulan data primer berbentuk kuesioner, dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan dan jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan.

Adapun obyek dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang Triwulan I Tahun 2023 meliputi **26** jenis izin sebagai obyek survei, yaitu terdiri dari Izin Usaha Angkutan Izin; Penempatan Pedagang Pasar Tradisional; Izin Pangkalan Gas LPG; Surat Izin Praktek Dokter; Surat Izin Praktek Apoteker; Surat Izin Kerja Perawat; Surat Izin Kerja Perekam Medis; Surat Izin Kerja Radiografer; Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian; Izin Praktek Mandiri Dokter; Izin Praktek Perawat; SIPTKT(Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional); Izin Lingkungan Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta; Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja swasta; Izin Usaha Industri (IUI); Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) ;Izin Operasional Klinik; Tanda Daftar Gudang (TDG); Izin Prinsip Penanaman Modal; Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal; Izin Penyelenggaraan Reklame;Pendampingan LKPM Surat Keterangan Penelitian ;Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol

B. RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Magelang Tahun 2023 menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan 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.

Adapun responden ditentukan berdasarkan *accidental sampling*, artinya bahwa yang menjadi responden adalah orang yang ditemui sedang meminta pelayanan pada suatu unit penyelenggara pelayanan publik yang disurvei. Sesuai dengan cakupan masing-masing jenis pelayanan publik dalam penentuan responden dengan jumlah responden setiap bulannya untuk masing-masing jenis pelayanan berbeda. Pada bulan Januari, Februari Maret 2023 responden diambil pada saat pemohon mengajukan izin di DPMPSTP dan meminta informasi perizinan

di DPMPTSP melalui metode pengisian kuesioner pertanyaan dengan sistem aplikasi SI SuKMa (Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat).

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei kepuasan masyarakat, jumlah responden setiap bulannya berbeda-beda, dengan kriteria responden adalah orang yang saat pencacahan berada di unit layanan untuk mendapatkan layanan atau orang yang pernah menerima layanan dari unit-unit layanan tersebut. Adapun daftar jumlah responden setiap bulannya yang menjadi obyek survei adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Jumlah Responden Yang Menjadi Obyek Survei di DPMPTSP

NO	BULAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Januari	64
2	Februari	122
3	Maret	191
Total		377

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

Berdasarkan jumlah responden yang menjadi obyek survey pada bulan Januari sebanyak 64 responden, bulan Februari sebanyak 122 responden dan bulan Maret sebanyak 191 responden. Sehingga total responden selama 3 bulan dari Januari hingga Maret sebanyak **377** responden.

C. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data primer dari tiap-tiap responden diperoleh dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap indikator pelayanan. Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban 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/tidak puas. Jawaban dari pertanyaan terbagi 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
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

D. METODE PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Kota Magelang Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala *Likert*

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur pelayanan diberi nilai. Nilai 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. Nilai penimbang ditetapkan 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 penyelenggara pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{TOTAL NILAI PERSEPSI PER UNSUR}}{\text{TOTAL UNSUR YANG TERISI}} \times \text{NILAI PENIMBANG}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, rumusnya sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit penyelenggara pelayanan} \times 25$$

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputer, yaitu:

- Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
- Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit penyelenggara pelayanan, yaitu dengan:

- 1) Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan 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.

- 2) Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang

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

- 3) Mencari nilai indeks per unsur pelayanan

Untuk mendapatkan nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

- 4) Mencari nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan

Untuk mendapatkan nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengkalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

- 5) Mencari nilai kepuasan masyarakat terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan

Untuk mengetahui nilai kepuasan unit pelayanan, didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur konversi.

- 6) Mencari nilai kepuasan masyarakat terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan

Untuk mengetahui nilai kepuasan unit penyelenggara pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur konversi.

NILAI KEPUASAN = JUMLAH DARI 9 UNSUR NILAI KEPUASAN KONVERSI

Hasil nilai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan tersebut kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval, yang meliputi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 2.2**Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan,
Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit penyelenggara 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

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

Berdasarkan hasil nilai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan yang diklasifikasikan ke dalam empat interval, yang meliputi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan yang mana Nilai Interval dimulai dari 1 hingga 4 dengan Nilai Interval Konversi (NIK) dari 25 hingga 100. Berdasarkan Mutu Pelayanan dari ke empat interval berbeda-beda. Nilai Persepsi 1 mempunyai Mutu Pelayanan D yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan tidak baik. Nilai Persepsi 2 mempunyai Mutu Pelayanan C yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan kurang baik. Nilai Persepsi 3 mempunyai Mutu Pelayanan B yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan baik. Nilai Persepsi 4 mempunyai Mutu Pelayanan A yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan sangat baik.

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Magelang yang dilaksanakan bulan Januari, Februari, Maret Tahun 2023 dengan penilaian berdasarkan pada 9 (sembilan) unsur/variabel pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan terhadap izin yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang, berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan masyarakat:

A. Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang pada bulan Januari sampai dengan Maret 2023 sebanyak 377 responden, yang komposisinya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1

Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden JANUARI	Jumlah Responden FEBRUARI	Jumlah Responden MARET
Laki – Laki	27	51	93
Perempuan	37	71	98
Tidak diisi			
Jumlah	64	122	191

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

Tabel 3.2
Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden JANUARI	Jumlah Responden FEBRUARI	Jumlah Responden MARET
SD kebawah	4	2	4
SLTP	0	2	5
SLTA	26	28	72
D1 – D4	12	38	33
S1	20	48	68
S2	2	4	9
S3	0	0	0
Jumlah	64	122	191

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

Tabel 3.3
Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pendidikan	Jumlah Responden JANUARI	Jumlah Responden FEBRUARI	Jumlah Responden MARET
PNS	12	23	35
TNI	0	1	5
POLRI	0	1	1
SWASTA	20	29	64
WIRSAUSAHA	5	6	16
LAINNYA	27	62	70
Tidak diisi			
Jumlah	64	122	191

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

Berdasarkan hasil survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat serta harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima.

B. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Januari 2023

Tabel 3.4

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS LAYANAN DPMPSTP KOTA MAGELANG
PERIODE 01 JANUARI 2023 SAMPAI 31 JANUARI 2023**

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
1	02-Jan-2023 10:11:17	Izin Usaha Industri (IUI);	55	Perempuan	S-1	PNS	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32
2	02-Jan-2023 14:03:52	Izin Penyelenggaraan Reklame	26	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31
3	02-Jan-2023 14:39:04	Surat Keterangan Penelitian	41	Perempuan	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
4	03-Jan-2023 09:44:34	Izin Penyelenggaraan Reklame	27	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27
5	03-Jan-2023 10:59:20	Surat Izin Praktek Dokter;	43	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	03-Jan-2023 11:35:58	Surat Keterangan Penelitian	41	Perempuan	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
7	03-Jan-2023 11:52:40	Izin Penyelenggaraan Reklame	40	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	03-Jan-2023 13:34:32	Surat Keterangan Penelitian	24	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	03-Jan-2023 13:52:52	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	37	Perempuan	SD Kebawah	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	04-Jan-2023 08:28:01	Izin Penyelenggaraan Reklame	42	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
11	04-Jan-2023 09:00:30	Izin Operasional Klinik;	43	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
12	04-Jan-2023 10:10:36	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	23	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	2	4	4	4	1	4	4	4	4	31
13	04-Jan-2023 11:04:08	Surat Keterangan Penelitian	23	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
14	04-Jan-2023 11:57:09	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	23	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
15	04-Jan-2023 13:26:52	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	50	Laki-Laki	SD Kebawah	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
16	04-Jan-2023 13:43:40	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	62	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	1	3	27
17	05-Jan-2023 10:43:36	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	38	Perempuan	D1-D3-D4	PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
18	05-Jan-2023 11:17:15	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34
19	05-Jan-2023 11:57:05	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	55	Laki-Laki	SLTA	PNS	2	2	3	4	3	3	3	3	3	26
20	06-Jan-2023 08:26:39	Izin Penyelenggaraan Reklame	29	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	06-Jan-2023 09:25:05	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	32	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
22	06-Jan-2023 09:54:23	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	31	Laki-Laki	S-1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
23	06-Jan-2023 10:00:42	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	43	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	2	29
24	09-Jan-2023 09:27:16	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	70	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
25	09-Jan-2023 09:34:48	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	70	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	3	2	2	3	4	4	4	3	2	27

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
26	09-Jan-2023 10:11:43	Izin Penyelenggaraan Reklame	18	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30
27	09-Jan-2023 11:12:20	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
28	10-Jan-2023 11:42:55	Surat Keterangan Penelitian	24	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
29	11-Jan-2023 09:00:08	Izin Penyelenggaraan Reklame	36	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	11-Jan-2023 11:22:53	Surat Izin Praktek Dokter;	37	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	11-Jan-2023 14:59:08	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	21	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	12-Jan-2023 09:21:03	Surat Keterangan Penelitian	23	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	12-Jan-2023 09:51:29	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	25	Perempuan	S-1	SWASTA	3	2	2	4	2	3	3	3	4	26
34	12-Jan-2023 10:50:55	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	32	Perempuan	S-1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	12-Jan-2023 11:14:23	Izin Penyelenggaraan Reklame	45	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	2	3	4	3	3	3	4	3	28
36	13-Jan-2023 09:23:23	Izin Penyelenggaraan Reklame	35	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	1	3	28
37	16-Jan-2023 08:23:32	Izin Penyelenggaraan Reklame	28	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	16-Jan-2023 09:02:00	Izin Usaha Industri (IUI);	48	Laki-Laki	D1-D3-D4	WIRUSAHA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
39	17-Jan-2023 09:48:05	Izin Penyelenggaraan Reklame	28	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
40	17-Jan-2023 14:46:11	Surat Izin Praktek Dokter;	30	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	2	28
41	19-Jan-2023 09:24:18	Surat Izin Praktek Dokter;	27	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	19-Jan-2023 10:32:30	Izin Penyelenggaraan Reklame	38	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	19-Jan-2023 11:01:29	Izin Usaha Angkutan	33	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	20-Jan-2023 09:49:09	Surat Keterangan Penelitian	33	Perempuan	S-2	PNS	2	2	2	4	3	3	3	3	3	25
45	24-Jan-2023 08:09:10	Izin Usaha Angkutan	53	Perempuan	D1-D3-D4	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	24-Jan-2023 09:06:06	Surat Izin Praktek Dokter;	33	Laki-Laki	SD Kebawah	PNS	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
47	24-Jan-2023 09:08:31	Surat Izin Praktek Dokter;	44	Perempuan	S-2	PNS	4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
48	24-Jan-2023 09:28:52	Surat Izin Kerja Perawat;	29	Laki-Laki	D1-D3-D4	PNS	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
49	26-Jan-2023 09:25:17	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	24	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	30-Jan-2023 10:30:50	Surat Izin Praktek Dokter;	25	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	30-Jan-2023 10:43:30	Surat Izin Kerja Perawat;	34	Laki-Laki	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	31-Jan-2023 09:53:34	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
53	31-Jan-2023 14:14:49	Surat Keterangan Penelitian	23	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
Σ NILAI / UNSUR							182	182	185	210	187	191	194	198	189	1718

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
							3.43	3.43	3.49	3.96	3.53	3.6	3.66	3.74	3.57	32.42
							B	B	B	A	B	A	A	A	A	-
							0.38	0.38	0.38	0.44	0.39	0.4	0.4	0.41	0.39	3.57
							9.44	9.44	9.6	10.9	9.7	9.91	10.07	10.27	9.81	89.14

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN

SANGAT BAIK

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3.43	B
U2	Prosedur	3.43	B
U3	Waktu pelayanan	3.49	B
U4	Biaya/tarif	3.96	A
U5	Produk layanan	3.53	B
U6	Kompetensi pelaksana	3.6	A
U7	Perilaku pelaksana	3.66	A

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	MUTU PELAYANAN
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.74	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.57	A

Berdasarkan tabel diatas Nilai Survey Kepuasan Masyarakat bulan Januari 2023 dapat diketahui bahwa nilai SKM terendah sebesar 77 yaitu Persetujuan Bangunan Gedung. Meskipun dalam penilaian terendah namun masih termasuk dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik

Ada beberapa nilai SKM yang tertinggi yaitu Izin Usaha angkutan, surat izin kerja tenaga teknis kefarmasian, Izin Lembaga pelatihan kerja swasta dan Izin operasional klinik masing-masing sebesar 99 termasuk mutu pelayanan A dengan kategori Sangat Baik

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai Unsur Biaya/tarif dan unsur penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi di sebagian besar jenis izin. Hal ini dikarenakan semua pelayanan sudah tidak dikenakan biaya/retribusi, sedangkan bagi pelayanan yang dikenakan retribusi perhitungannya sudah sesuai dengan Peraturan yang berlaku dan dapat diketahui secara transparan dan juga semua pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik. Unsur Sistem, Mekanisme dan prosedur dan Unsur Persyaratan mendapatkan nilai terendah, meskipun masuk dalam kategori penilaian baik. Hal tersebut dapat disebabkan karena Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh pemohon. Saran masukan dari responden dapat dipertimbangkan untuk perbaikan pelayanan diantaranya:

- a. Agar sosialisasi Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan ditingkatkan lagi, antara lain melalui brosur, website, media sosial serta event lainnya.

Kelengkapan persyaratan untuk lebih diperhatikan agar pelayanan tidak terkendala

C. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Februari 2023

Tabel 3.5

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS LAYANAN DPMPTSP KOTA MAGELANG
PERIODE 01 FEBRUARI 2023 SAMPAI 28 FEBRUARI 2023**

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
1	01-Feb-2023 10:50:19	Izin Penyelenggaraan Reklame	41	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	01-Feb-2023 10:52:40	Izin Penyelenggaraan Reklame	39	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	01-Feb-2023 10:57:07	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol	48	Perempuan	S-1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31
4	02-Feb-2023 10:15:53	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	03-Feb-2023 10:42:45	Surat Izin Praktek Dokter;	67	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	06-Feb-2023 10:09:44	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	23	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
7	06-Feb-2023 10:12:21	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	25	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33
8	06-Feb-2023 10:27:12	Surat Keterangan Penelitian	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
9	06-Feb-2023 10:47:04	Izin Usaha Industri (IUI);	47	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
10	07-Feb-2023 10:20:34	Surat Izin Praktek Dokter;	28	Perempuan	S-1	SWASTA	3	3	4	4	3	3	4	3	4	31

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
11	07-Feb-2023 10:44:17	Izin Penyelenggaraan Reklame	27	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
12	07-Feb-2023 11:31:30	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	25	Perempuan	S-1	SWASTA	3	4	3	3	3	3	4	4	4	31
13	07-Feb-2023 11:53:49	Izin Pangkalan Gas LPG	31	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
14	08-Feb-2023 09:26:24	Izin Penyelenggaraan Reklame	48	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	08-Feb-2023 10:24:46	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
16	08-Feb-2023 10:36:38	Izin Pangkalan Gas LPG	48	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
17	08-Feb-2023 10:43:14	Izin Penyelenggaraan Reklame	45	Laki-Laki	SLTP	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30
18	08-Feb-2023 11:38:50	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
19	08-Feb-2023 12:26:34	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31
20	09-Feb-2023 09:06:57	Izin Penyelenggaraan Reklame	47	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	09-Feb-2023 15:02:14	Surat Izin Kerja Perawat;	45	Perempuan	D1-D3-D4	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
22	10-Feb-2023 09:36:06	Izin Penyelenggaraan Reklame	39	Laki-Laki	S-1	WIRUSAHA	2	1	1	2	2	2	2	2	3	17
23	10-Feb-2023 10:16:52	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31
24	10-Feb-2023 10:18:57	Surat Izin Praktek Dokter;	39	Perempuan	S-2	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
25	10-Feb-2023 10:47:35	Surat Izin Praktek Dokter;	34	Laki-Laki	S-2	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
26	10-Feb-2023 11:41:05	Izin Usaha Angkutan	25	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
27	10-Feb-2023 13:30:25	Surat Izin Praktek Apoteker;	33	Perempuan	S-1	SWASTA	3	3	2	4	3	3	3	4	3	28
28	10-Feb-2023 15:18:12	Surat Keterangan Penelitian	22	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
29	13-Feb-2023 11:47:36	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	41	Perempuan	S-1	SWASTA	3	3	2	4	3	3	3	4	3	28
30	13-Feb-2023 14:37:32	Surat Izin Kerja Perawat;	31	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
31	13-Feb-2023 14:42:17	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	23	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
32	13-Feb-2023 14:44:48	Surat Keterangan Penelitian	22	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	13-Feb-2023 14:55:56	Izin Praktek Perawat;	39	Laki-Laki	D1-D3-D4	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	13-Feb-2023 19:10:21	Surat Izin Kerja Perawat;	40	Laki-Laki	S-1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
35	14-Feb-2023 11:57:18	Surat Keterangan Penelitian	21	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	14-Feb-2023 11:57:30	Surat Keterangan Penelitian	22	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
37	14-Feb-2023 12:45:00	Surat Keterangan Penelitian	23	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
38	14-Feb-2023 14:20:34	Surat Izin Kerja Perawat;	34	Perempuan	D1-D3-D4	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
39	14-Feb-2023 15:41:47	Surat Izin Kerja Perawat;	33	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	15-Feb-2023 08:44:15	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	52	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
41	15-Feb-2023 09:37:51	Izin Usaha Angkutan	62	Perempuan	S-1	LAINNYA	2	3	2	4	2	3	3	4	3	26
42	15-Feb-2023 10:37:47	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	70	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	15-Feb-2023 13:23:14	Surat Izin Praktek Dokter;	69	Laki-Laki	S-2	SWASTA	3	3	2	4	3	3	3	4	3	28
44	16-Feb-2023 11:39:50	Surat Keterangan Penelitian	23	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
45	16-Feb-2023 12:31:11	Surat Izin Kerja Perawat;	33	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
46	16-Feb-2023 15:40:18	Surat Izin Praktek Dokter;	69	Laki-Laki	S-2	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
47	16-Feb-2023 20:00:29	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
48	17-Feb-2023 08:21:56	Izin Penyelenggaraan Reklame	34	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	17-Feb-2023 08:49:19	Tanda Daftar Gudang (TDG);	25	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	17-Feb-2023 09:16:56	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	36	Perempuan	S-1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	17-Feb-2023 10:44:39	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	50	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	17-Feb-2023 23:08:09	Surat Izin Kerja Perawat;	31	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
53	17-Feb-2023 23:10:05	Surat Izin Kerja Perawat;	31	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	20-Feb-2023 10:35:59	Izin Penyelenggaraan Reklame	27	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	20-Feb-2023 10:38:40	Surat Izin Praktek Dokter;	48	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	20-Feb-2023 11:31:47	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	40	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
57	21-Feb-2023 19:15:26	Surat Izin Kerja Radiografer;	27	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
58	21-Feb-2023 19:21:11	Surat Keterangan Penelitian	41	Perempuan	D1-D3-D4	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
59	22-Feb-2023 08:32:15	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	32	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	22-Feb-2023 09:07:39	Surat Keterangan Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
61	22-Feb-2023 09:34:45	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	34	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	22-Feb-2023 10:44:21	Surat Izin Praktek Dokter;	39	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
63	22-Feb-2023 13:13:49	Surat Keterangan Penelitian	19	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	23-Feb-2023 09:16:38	Izin Lingkungan	33	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	23-Feb-2023 09:39:59	Surat Keterangan Penelitian	21	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	23-Feb-2023 09:41:15	Izin Penyelenggaraan Reklame	23	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	2	4	3	28

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
67	23-Feb-2023 11:16:21	Surat Keterangan Penelitian	31	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	23-Feb-2023 11:18:11	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	44	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	23-Feb-2023 13:08:40	Izin Penyelenggaraan Reklame	41	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	23-Feb-2023 13:09:43	Surat Keterangan Penelitian	24	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	23-Feb-2023 13:11:42	Izin Penyelenggaraan Reklame	31	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
72	23-Feb-2023 20:18:54	Surat Izin Kerja Perawat;	47	Perempuan	S-1	PNS	4	3	3	4	3	3	3	4	3	30
73	24-Feb-2023 08:34:59	Surat Izin Kerja Perawat;	35	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
74	24-Feb-2023 08:51:44	Surat Keterangan Penelitian	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
75	24-Feb-2023 10:38:46	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	36	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	24-Feb-2023 10:39:42	Surat Keterangan Penelitian	20	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
77	24-Feb-2023 10:57:40	Surat Keterangan Penelitian	23	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
78	24-Feb-2023 18:10:48	Izin Penempatan Pedagang Pasar Tradisional	49	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
79	24-Feb-2023 18:58:44	Surat Izin Kerja Perawat;	23	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	24-Feb-2023 19:37:32	Surat Izin Kerja Perekam Medis;	30	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
81	24-Feb-2023 19:39:03	Surat Keterangan Penelitian	22	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
82	24-Feb-2023 19:59:14	Surat Izin Kerja Perawat;	24	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	24-Feb-2023 20:37:56	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	23	Perempuan	SD Kebawah	SWASTA	4	3	4	4	4	3	3	4	3	32
84	27-Feb-2023 14:23:46	Surat Keterangan Penelitian	38	Perempuan	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
85	28-Feb-2023 09:19:53	Izin Penyelenggaraan Reklame	46	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86	28-Feb-2023 09:30:22	Izin Penyelenggaraan Reklame	45	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
87	28-Feb-2023 10:00:37	Izin Penyelenggaraan Reklame	32	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	28-Feb-2023 10:04:01	Izin Penyelenggaraan Reklame	43	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
89	28-Feb-2023 10:05:06	Surat Keterangan Penelitian	25	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	28-Feb-2023 11:11:28	Surat Keterangan Penelitian	23	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
91	28-Feb-2023 11:25:39	Izin Prinsip Penanaman Modal;	38	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
92	28-Feb-2023 11:35:04	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	48	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	28-Feb-2023 13:26:03	Surat Izin Praktek Dokter;	55	Perempuan	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
94	28-Feb-2023 14:27:12	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	20	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
95	28-Feb-2023 14:38:15	Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja swasta;	20	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Σ NILAI / UNSUR							336	334	331	374	332	335	340	376	348	3106
NRR / UNSUR							3.54	3.52	3.48	3.94	3.49	3.53	3.58	3.96	3.66	32.69
MUTU PELAYANAN							A	B	B	A	B	B	A	A	A	-
NRR TERTIMBANG / UNSUR							0.39	0.39	0.38	0.43	0.38	0.39	0.39	0.44	0.4	3.6
Nilai IKM							9.73	9.67	9.58	10.83	9.61	9.7	9.84	10.88	10.07	89.91

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN

SANGAT BAIK

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3.54	A
U2	Prosedur	3.52	B
U3	Waktu pelayanan	3.48	B
U4	Biaya/tarif	3.94	A
U5	Produk layanan	3.49	B
U6	Kompetensi pelaksana	3.53	B

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	MUTU PELAYANAN
U7	Perilaku pelaksana	3.58	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.96	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.66	A

Berdasarkan tabel diatas Nilai Survey Kepuasan Masyarakat bulan Februari 2023 dapat diketahui bahwa nilai SKM terendah yaitu Izin praktek apoteker dan izin prinsip penanaman modal masing-masing sebesar 77. Meskipun mempunyai penilaian terendah namun masih termasuk dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik

Kemudian ada beberapa nilai SKM yang tertinggi yaitu Izin praktek perawat, Izin lingkungan, Izin Lembaga pelatihan kerja swasta, Izin Lembaga penempatan tenaga kerja swasta, Tanda Daftar Gudang (TDG) dan Izin usaha perubahan penanaman modal masing-masing sebesar 99 termasuk mutu pelayanan A dengan kategori Sangat Baik

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai unsur penanganan pengaduan dan Unsur Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi di sebagian besar jenis izin. Hal ini dikarenakan semua pelayanan sudah tidak dikenakan biaya/retribusi, sedangkan bagi pelayanan yang dikenakan retribusi perhitungannya sudah sesuai dengan Peraturan yang berlaku dan dapat diketahui secara transparan dan juga semua pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik. Unsur waktu penyelesaian dan Unsur produk jenis layanan mendapatkan nilai terendah. Hal tersebut dapat disebabkan karena di beberapa layanan ada yang membutuhkan proses. untuk menuju tahap penyelesaian. Saran masukan dari responden dapat dipertimbangkan untuk perbaikan pelayanan diantaranya:

- a. Memberikan informasi tentang produk jenis layanan kepada masyarakat antara lain melalui brosur, website, media sosial serta event lainnya.

D. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Maret 2023

Tabel 3.6

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS LAYANAN DPMPPTSP KOTA MAGELANG
PERIODE 01 MARET 2023 SAMPAI 31 MARET 2023**

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
1	01-Mar-2023 09:25:44	Izin Penyelenggaraan Reklame	34	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
2	01-Mar-2023 13:56:05	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	49	Perempuan	S-1	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
3	01-Mar-2023 14:56:46	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	33	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
4	01-Mar-2023 16:33:30	Izin Praktek Perawat;	29	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	02-Mar-2023 10:24:48	Izin Penyelenggaraan Reklame	51	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
6	02-Mar-2023 10:26:36	Surat Keterangan Penelitian	22	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	02-Mar-2023 10:50:27	Izin Penyelenggaraan Reklame	26	Perempuan	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
8	02-Mar-2023 13:02:56	Izin Usaha Industri (IUI);	42	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
9	02-Mar-2023 13:51:20	Surat Izin Praktek Dokter;	32	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	03-Mar-2023 09:34:36	Izin Usaha Industri (IUI);	44	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
11	03-Mar-2023 11:21:53	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	43	Laki-Laki	D1-D3-D4	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
12	03-Mar-2023 11:29:42	Surat Izin Praktek Dokter;	26	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
13	03-Mar-2023 11:39:51	Surat Izin Praktek Dokter;	27	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	2	27
14	03-Mar-2023 11:40:03	Surat Izin Praktek Dokter;	27	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
15	03-Mar-2023 11:40:25	Surat Izin Praktek Dokter;	27	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
16	06-Mar-2023 11:23:28	Surat Izin Kerja Perawat;	25	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	06-Mar-2023 13:41:27	Surat Keterangan Penelitian	21	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	2	28
18	06-Mar-2023 13:49:00	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	55	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
19	07-Mar-2023 13:49:49	Izin Penyelenggaraan Reklame	38	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
20	07-Mar-2023 13:52:12	Izin Penyelenggaraan Reklame	32	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	07-Mar-2023 14:20:46	Surat Izin Praktek Dokter;	43	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	07-Mar-2023 14:40:49	Surat Izin Praktek Dokter;	37	Perempuan	S-2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
23	07-Mar-2023 15:18:05	Surat Keterangan Penelitian	33	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
24	07-Mar-2023 15:52:06	Izin Penyelenggaraan Reklame	56	Laki-Laki	S-1	WIRUSAHA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
25	07-Mar-2023 16:41:25	Surat Keterangan Penelitian	23	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	3	4	3	30

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
26	08-Mar-2023 09:45:45	Izin Operasional Klinik;	28	Laki-Laki	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	08-Mar-2023 10:21:10	Izin Usaha Industri (IUI);	28	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
28	08-Mar-2023 10:57:16	Izin Penyelenggaraan Reklame	46	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
29	08-Mar-2023 15:05:55	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	23	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	08-Mar-2023 15:30:21	Surat Izin Kerja Perekam Medis;	26	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
31	09-Mar-2023 00:08:39	Izin Penyelenggaraan Reklame	40	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33
32	09-Mar-2023 08:32:54	Surat Izin Kerja Perawat;	46	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
33	09-Mar-2023 08:45:43	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
34	09-Mar-2023 11:25:45	Izin Penyelenggaraan Reklame	34	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
35	09-Mar-2023 11:27:25	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	52	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
36	09-Mar-2023 14:50:13	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	45	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
37	09-Mar-2023 15:39:07	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
38	09-Mar-2023 15:49:30	Surat Keterangan Penelitian	34	Laki-Laki	S-2	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
39	10-Mar-2023 10:17:33	Surat Izin Praktek Dokter;	61	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
40	10-Mar-2023 10:23:16	Pendampingan LKPM	42	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	10-Mar-2023 10:25:31	Izin Penyelenggaraan Reklame	25	Laki-Laki	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	10-Mar-2023 13:45:14	Surat Izin Praktek Dokter;	37	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	10-Mar-2023 13:46:34	Izin Penyelenggaraan Reklame	28	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	13-Mar-2023 09:14:07	Surat Izin Kerja Perawat;	34	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	13-Mar-2023 11:26:38	Surat Izin Kerja Perawat;	17	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33
46	13-Mar-2023 13:06:25	Izin Penyelenggaraan Reklame	36	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
47	13-Mar-2023 13:31:19	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	35	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30
48	13-Mar-2023 14:12:26	Surat Izin Kerja Perawat;	34	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
49	13-Mar-2023 17:26:09	Surat Izin Praktek Dokter;	27	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25
50	14-Mar-2023 08:39:16	Surat Izin Praktek Dokter;	28	Perempuan	S-1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
51	14-Mar-2023 09:13:33	Izin Pangkalan Gas LPG	59	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	3	4	3	30
52	14-Mar-2023 10:48:10	Izin Penyelenggaraan Reklame	51	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
53	14-Mar-2023 13:29:07	Izin Penyelenggaraan Reklame	28	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
54	14-Mar-2023 13:48:03	Surat Izin Praktek Dokter;	25	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
55	14-Mar-2023 15:13:37	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	39	Laki-Laki	D1-D3-D4	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	2	28
56	14-Mar-2023 16:18:00	Izin Praktek Perawat;	35	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	3	4	3	31
57	15-Mar-2023 08:49:17	Izin Pangkalan Gas LPG	62	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31
58	15-Mar-2023 09:23:25	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	15-Mar-2023 10:20:55	Izin Pangkalan Gas LPG	47	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
60	15-Mar-2023 11:36:58	Izin Pangkalan Gas LPG	70	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	15-Mar-2023 11:50:01	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	15-Mar-2023 13:49:51	Surat Keterangan Penelitian	22	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	2	2	4	3	3	3	4	3	27
63	15-Mar-2023 13:52:39	Surat Keterangan Penelitian	23	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	3	2	4	4	4	4	4	4	33
64	15-Mar-2023 14:01:15	Izin Penyelenggaraan Reklame	37	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
65	15-Mar-2023 15:08:06	Surat Izin Kerja Perawat;	44	Perempuan	D1-D3-D4	PNS	3	3	4	4	3	3	4	4	3	31
66	15-Mar-2023 20:03:08	Surat Keterangan Penelitian	22	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
67	16-Mar-2023 09:30:08	Izin Penyelenggaraan Reklame	50	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
68	16-Mar-2023 09:47:00	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
69	16-Mar-2023 13:27:02	Surat Izin Praktek Dokter;	24	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
70	16-Mar-2023 13:27:31	Surat Izin Praktek Dokter;	25	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
71	16-Mar-2023 15:29:56	Surat Keterangan Penelitian	20	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	3	2	2	4	4	3	3	4	4	29
72	16-Mar-2023 16:01:25	Izin Penyelenggaraan Reklame	39	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
73	17-Mar-2023 08:39:14	Surat Izin Praktek Dokter;	50	Laki-Laki	S-2	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	17-Mar-2023 09:28:08	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	38	Laki-Laki	SLTP	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
75	17-Mar-2023 10:22:57	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	41	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
76	17-Mar-2023 10:58:41	Izin Penyelenggaraan Reklame	45	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
77	17-Mar-2023 14:16:06	Surat Izin Praktek Dokter;	34	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	4	3	30
78	17-Mar-2023 17:37:20	Surat Keterangan Penelitian	26	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
79	17-Mar-2023 18:14:15	Surat Keterangan Penelitian	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
80	17-Mar-2023 19:51:46	Izin Usaha Angkutan	49	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
81	20-Mar-2023 08:32:26	Izin Pangkalan Gas LPG	21	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
82	20-Mar-2023 11:15:34	Izin Pangkalan Gas LPG	57	Laki-Laki	SLTA	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
83	20-Mar-2023 11:28:46	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	30	Perempuan	S-1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84	20-Mar-2023 13:36:16	Surat Izin Kerja Perawat;	47	Laki-Laki	D1-D3-D4	TNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	20-Mar-2023 23:16:54	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	3	4	3	30
86	20-Mar-2023 23:24:12	Surat Keterangan Penelitian	22	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	3	3	3	4	3	4	3	31
87	21-Mar-2023 05:08:47	Surat Izin Kerja Perawat;	23	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27
88	21-Mar-2023 06:43:56	Izin Penyelenggaraan Reklame	27	Perempuan	S-1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
89	21-Mar-2023 07:56:01	Surat Keterangan Penelitian	21	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	2	28
90	21-Mar-2023 09:03:37	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	40	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
91	24-Mar-2023 10:31:48	Izin Pangkalan Gas LPG	63	Laki-Laki	S-1	POLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
92	27-Mar-2023 08:38:14	Izin Pangkalan Gas LPG	45	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
93	27-Mar-2023 08:40:02	Izin Pangkalan Gas LPG	40	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30
94	27-Mar-2023 08:56:40	Izin Pangkalan Gas LPG	45	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
95	27-Mar-2023 09:04:00	Izin Pangkalan Gas LPG	43	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
96	27-Mar-2023 09:19:25	Izin Pangkalan Gas LPG	47	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
97	27-Mar-2023 09:24:00	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	55	Perempuan	S-1	WIRUSAHA	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
98	27-Mar-2023 10:12:05	Izin Pangkalan Gas LPG	65	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
99	27-Mar-2023 10:13:09	Izin Pangkalan Gas LPG	60	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
100	27-Mar-2023 10:13:58	Izin Pangkalan Gas LPG	44	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	3	4	3	31
101	27-Mar-2023 10:16:37	Izin Praktek Mandiri Dokter;	41	Perempuan	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
102	27-Mar-2023 10:31:04	Izin Pangkalan Gas LPG	62	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	3	4	3	33
103	27-Mar-2023 11:12:05	Izin Praktek Mandiri Dokter;	45	Perempuan	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
104	27-Mar-2023 11:34:10	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	40	Laki-Laki	SLTA	TNI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
105	27-Mar-2023 11:57:13	Izin Pangkalan Gas LPG	60	Laki-Laki	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
106	27-Mar-2023 12:07:22	Surat Keterangan Penelitian	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
107	28-Mar-2023 08:31:01	Surat Izin Praktek Apoteker;	44	Perempuan	S-1	SWASTA	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
108	28-Mar-2023 08:50:17	Surat Izin Praktek Apoteker;	35	Perempuan	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
109	28-Mar-2023 11:32:07	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	46	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
110	28-Mar-2023 11:33:08	Izin Pangkalan Gas LPG	61	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
111	28-Mar-2023 11:34:05	Izin Usaha Industri (IUI);	47	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
112	28-Mar-2023 16:34:58	SIPTKT(Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional);	66	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	2	28
113	29-Mar-2023 08:46:17	Izin Pangkalan Gas LPG	65	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
114	29-Mar-2023 08:58:06	Izin Pangkalan Gas LPG	55	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
115	29-Mar-2023 09:08:48	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	55	Laki-Laki	S-2	SWASTA	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
116	29-Mar-2023 09:12:17	Izin Pangkalan Gas LPG	36	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
117	29-Mar-2023 09:23:13	Izin Pangkalan Gas LPG	58	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
118	29-Mar-2023 09:32:50	Izin Usaha Angkutan	60	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
119	29-Mar-2023 10:09:10	Izin Pangkalan Gas LPG	48	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
120	29-Mar-2023 10:10:05	Izin Pangkalan Gas LPG	67	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
121	29-Mar-2023 10:28:00	Izin Pangkalan Gas LPG	59	Laki-Laki	D1-D3-D4	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122	29-Mar-2023 10:30:01	Izin Penyelenggaraan Reklame	54	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
123	29-Mar-2023 11:11:10	Surat Keterangan Penelitian	20	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
124	29-Mar-2023 11:14:09	Izin Penyelenggaraan Reklame	47	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
125	29-Mar-2023 11:27:29	Surat Keterangan Penelitian	19	Laki-Laki	D1-D3-D4	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
126	29-Mar-2023 11:47:33	Izin Pangkalan Gas LPG	59	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
127	29-Mar-2023 14:00:49	Surat Keterangan Penelitian	23	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31
128	30-Mar-2023 08:38:10	Surat Izin Kerja Perawat;	51	Perempuan	S-2	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
129	30-Mar-2023 09:16:58	Surat Keterangan Penelitian	22	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
130	30-Mar-2023 09:45:06	Izin Pangkalan Gas LPG	57	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
131	30-Mar-2023 09:48:33	Izin Usaha Angkutan	19	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
132	30-Mar-2023 10:10:39	Izin Pangkalan Gas LPG	60	Perempuan	SLTP	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
133	30-Mar-2023 10:15:38	Izin Pangkalan Gas LPG	65	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
134	30-Mar-2023 10:31:19	Izin Pangkalan Gas LPG	37	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
135	30-Mar-2023 11:00:14	Izin Penyelenggaraan Reklame	38	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
136	30-Mar-2023 13:55:31	Surat Izin Praktek Dokter;	28	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
137	30-Mar-2023 13:59:35	Surat Izin Praktek Apoteker;	33	Perempuan	S-1	SWASTA	3	2	2	3	3	3	3	3	2	24

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
138	31-Mar-2023 07:52:34	Surat Izin Praktek Dokter;	26	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
139	31-Mar-2023 08:44:16	Izin Pangkalan Gas LPG	56	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
140	31-Mar-2023 09:08:14	Izin Pangkalan Gas LPG	58	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
141	31-Mar-2023 09:11:10	Surat Izin Praktek Dokter;	41	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
142	31-Mar-2023 09:13:28	Izin Pangkalan Gas LPG	37	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
143	31-Mar-2023 09:15:15	Izin Pangkalan Gas LPG	50	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
144	31-Mar-2023 09:16:08	Izin Pangkalan Gas LPG	52	Perempuan	SLTP	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
145	31-Mar-2023 09:52:25	Izin Pangkalan Gas LPG	55	Laki-Laki	S-1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
146	31-Mar-2023 10:00:56	Izin Pangkalan Gas LPG	69	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
147	31-Mar-2023 10:38:58	Izin Pangkalan Gas LPG	54	Perempuan	SLTP	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
148	31-Mar-2023 10:50:18	Izin Pangkalan Gas LPG	59	Laki-Laki	D1-D3-D4	WIRUSAHA	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
Σ NILAI / UNSUR							514	515	517	579	523	522	530	582	530	4812
NRR / UNSUR							3.47	3.48	3.49	3.91	3.53	3.53	3.58	3.93	3.58	32.51
MUTU PELAYANAN							B	B	B	A	B	B	A	A	A	-
NRR TERTIMBANG / UNSUR							0.38	0.38	0.38	0.43	0.39	0.39	0.39	0.43	0.39	3.58
Nilai IKM							9.55	9.57	9.61	10.76	9.72	9.7	9.85	10.81	9.85	89.41

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN

SANGAT BAIK

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3.47	B
U2	Prosedur	3.48	B
U3	Waktu pelayanan	3.49	B
U4	Biaya/tarif	3.91	A
U5	Produk layanan	3.53	B
U6	Kompetensi pelaksana	3.53	B
U7	Perilaku pelaksana	3.58	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.93	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.58	A

Berdasarkan tabel di atas Nilai Survei Kepuasan Masyarakat bulan Maret 2023 dapat diketahui bahwa nilai Survey Kepuasan Masyarakat terendah yaitu pada Surat izin kerja tenaga teknis kefarmasian dan Surat izin praktek tenaga Kesehatan tradisional masing-masing sebesar 77 dan surat izin kerja perekam medis sebesar 79.75 . Ketiganya mendapatkan mutu pelayanan **B** termasuk kategori **Baik**. Ada tiga jenis izin dengan nilai survey kepuasan masyarakat tertinggi berturut-turut adalah Izin lembaga pelatihan kerja swasta, izin operasional klinik dan pendampingan LKPM masing-masing sebesar 99 dengan mutu pelayanan **A** termasuk kategori **Sangat Baik**. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat telah banyak mengalami peningkatan. Ini bisa diartikan bahwa penerima layanan telah menerima layanan yang sesuai dan terlayani dengan baik.

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai Unsur Penanganan Pengaduan dan biaya tarif mendapatkan nilai tertinggi di sebagian besar jenis izin. Hal ini dikarenakan semua pengaduan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik dan juga semua pelayanan sudah tidak dikenakan biaya/retribusi, sedangkan bagi pelayanan yang dikenakan retribusi perhitungannya sudah sesuai dengan Peraturan yang berlaku dan dapat diketahui secara transparan. Unsur persyaratan dan Unsur sistem mekanisme prosedur mendapatkan nilai terendah meskipun masuk dalam kategori penilaian baik.

Hal tersebut dapat disebabkan karena Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh pemohon dan juga lamanya waktu penyelesaian dikarenakan perlu penanganan lebih lanjut. Untuk itu perlu adanya pemberian informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat terkait dengan informasi layanan.

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan pada Triwulan I Tahun 2023 yaitu dari bulan Januari, Februari dan Maret terdapat 26 jenis izin dalam Survey Kepuasan Masyarakat Magelang yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimana rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat terendah adalah Izin praktek lainnya yang belum disebutkan, SIPTKT (Surat izin praktek tenaga Kesehatan tradisional), dan Izin prinsip penanaman modal masing-masing sebesar **77** dengan mutu pelayanan **B** dengan kinerja unit penyelenggara pelayanan Baik.

Selanjutnya ada beberapa jenis izin yang memiliki mutu pelayanan **A** dengan kinerja unit penyelenggara pelayanan Sangat Baik dan memiliki nilai yang sama yaitu Izin Lingkungan; Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta; Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja swasta; Izin Operasional Klinik; Tanda Daftar Gudang (TDG); Pendampingan LKPM yang masing-masing mempunyai nilai sebesar **99**.

Adapun rata-rata nilai Survei Kepuasan Masyarakat masing-masing jenis izin dapat dilihat sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DPMPTSP KOTA MAGELANG
TAHUN 2023**

NO	JENIS IZIN	BULAN			JUMLAH	RATA RATA
		Januari	Februari	Maret		
1	Izin Usaha Angkutan	99	79.75	95.33	274.08	91.36
2	Izin Penempatan Pedagang Pasar Tradisional	0	93.5	0	93.5	93.5
3	Izin Pangkalan Gas LPG	0	88	92.51	180.51	90.26
4	Surat Izin Praktek Dokter;	93.11	88.61	89.16	270.88	90.29
5	Surat Izin Praktek Apoteker;	0	77	85.25	162.25	81.13
6	Surat Izin Kerja Perawat;	96.25	88.46	89.22	273.93	91.31
7	Surat Izin Kerja Perekam Medis;	0	79.75	79.75	159.5	79.75
8	Surat Izin Kerja Radiografer;	0	90.75	0	90.75	90.75
9	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	99	85.94	77	261.94	87.31
10	Izin Praktek Mandiri Dokter;	0	0	96.25	96.25	96.25
11	Izin Praktek Perawat;	0	99	92.13	191.13	95.56
12	SIPTKT(Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional);	0	0	77	77	77

NO	JENIS IZIN	BULAN			JUMLAH	RATA RATA
		Januari	Februari	Maret		
13	Izin Lingkungan	0	99	0	99	99
14	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	99	99	99	297	99
15	Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja swasta;	0	99	0	99	99
16	Izin Usaha Industri (IUI);	92.13	79.75	84.56	256.44	85.48
17	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	85.75	92.13	88	265.88	88.63
18	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	77	94.42	92.13	263.54	87.85
19	Izin Operasional Klinik;	99	0	99	198	99
20	Tanda Daftar Gudang (TDG);	0	99	0	99	99
21	Izin Prinsip Penanaman Modal;	0	77	0	77	77
22	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	90.75	99	0	189.75	94.88
23	Izin Penyelenggaraan Reklame	89.15	90.06	89.38	268.58	89.53
24	Pendampingan LKPM	0	0	99	99	99
25	Surat Keterangan Penelitian	85.75	90.43	84.5	260.68	86.89
26	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol	0	85.25	0	85.25	85.25
Jumlah						2353.97
Rata-Rata						90.54

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 mengalami peningkatan sebagai unit penyelenggara pelayanan. Dalam Tabel bisa dilihat untuk Nilai Interval 65.00 – 76.60 dengan mutu pelayanan C termasuk kategori Kurang Baik sudah tidak ditemukan lagi.

Pada Nilai Interval Konversi 76,61 hingga 88,30 yang berarti Mutu Pelayanan B sebanyak 9 jenis izin dengan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Baik. Pada Nilai Interval Konversi 88,31-100 dengan Mutu Pelayanan A sebanyak 17 Jenis Izin dengan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Sangat Baik. Dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, hasilnya diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata sebesar **90.54** dengan mutu pelayanan A atau dikategorikan **Sangat Baik**, hal ini menunjukkan bahwa capaian kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang adalah Sangat Baik.

Dari keseluruhan nilai SKM tersebut di atas yang hasil penilaiannya diperoleh dari 9 (sembilan) unsur penanganan pengaduan, Unsur penanganan pengaduan dan Unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi. Hal ini didukung oleh penyelesaian pengaduan yang ditindak lanjuti tepat waktu dan pelayanan yang sudah tidak dikenakan retribusi (gratis) sesuai amanat Undang-Undang dan unit penyelenggara pelayanan publik dapat mengimplementasikannya dengan baik sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan telah mendapatkan kepuasan berkaitan dengan

transparansi, kewajaran dan kepastian besaran biaya/tarif pelayanan, kemudahan persyaratan pengajuan izin dan kecepatan pelayanan kepada pemohon.

B. SARAN MASUKAN

Dari hasil evaluasi dan analisis survei kepuasan masyarakat Triwulan I Tahun 2023 dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berkinerja **Sangat Baik**. Kedepannya perlu ada komitmen dari seluruh *pegawai* khususnya Pimpinan DPMPTSP Kota Magelang dan semua pegawai dari instansi yang bergabung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya.

Berikut ini saran masukan sebagai bahan evaluasi ke depan terhadap pelayanan semua izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang antara lain:

1. Mengintensifkan sosialisasi Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan, antara lain melalui brosur, website, media sosial, event Car Free Day serta event lainnya.
2. Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna melalui media sosial yang mudah diakses.
3. Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan penyelenggaraan kegiatan pelatihan.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berkaitan dengan kesimpulan dan saran masukan sebagaimana uraian tersebut di atas, selanjutnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya semua bidang yang berhubungan dengan pelayanan publik akan menindaklanjuti rekomendasi dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal di DPMPTSP Kota Magelang. Berikut ini rencana tindak lanjut perbaikan/rekomendasi berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM**

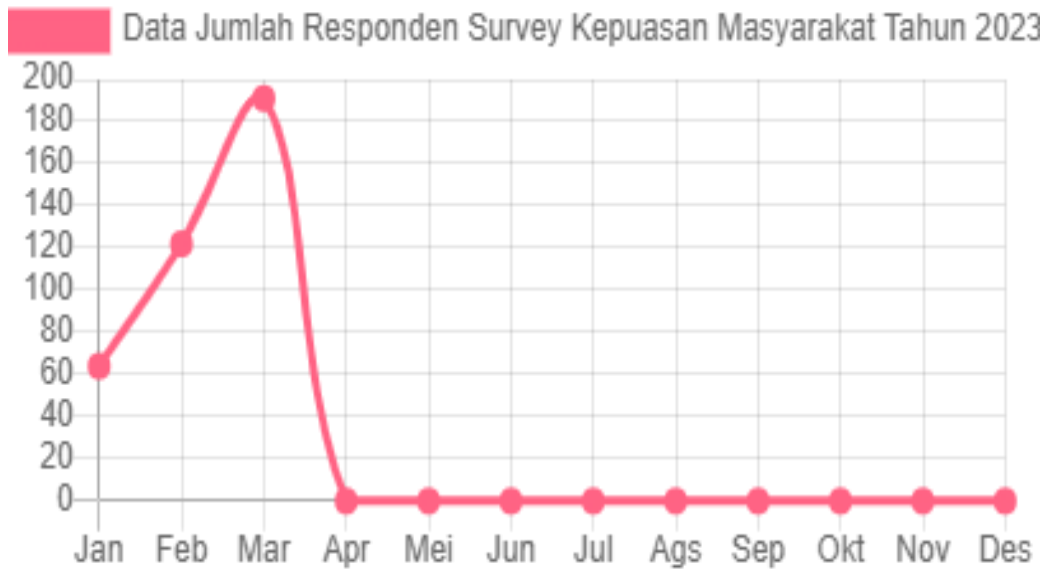
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melaksanakan review SOP dan SP sesuai kebutuhan dan bidang tugas	- FKP tanggal 21 Maret 2023 - Sosialisasi tanggal 4 Mei 2023	Bidang Perizinan dan Non Perizinan
2.	Persyaratan	Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui media sosial yang mudah diakses	- Melalui radio tahun 2023 - Pertemuan tatap muka tahun 2024	Bidang Perizinan dan Non Perizinan
3.	Komptenasi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Integrity briefing, yang diselenggarakan rutin setiap bulan • Mengikuti Bintek 	- Tahun 2023 - Tahun 2024	Sekretariat

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

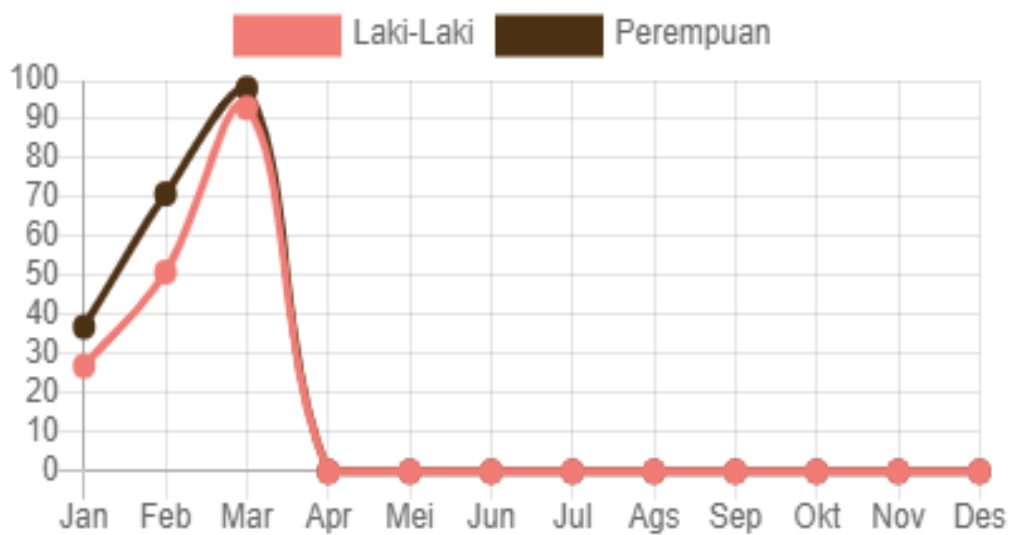
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM tersebut di atas bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik sebagai wujud kewajiban dan tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang kepada masyarakat sebagai pengguna layanan atas haknya dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik.

LAMPPIRAN

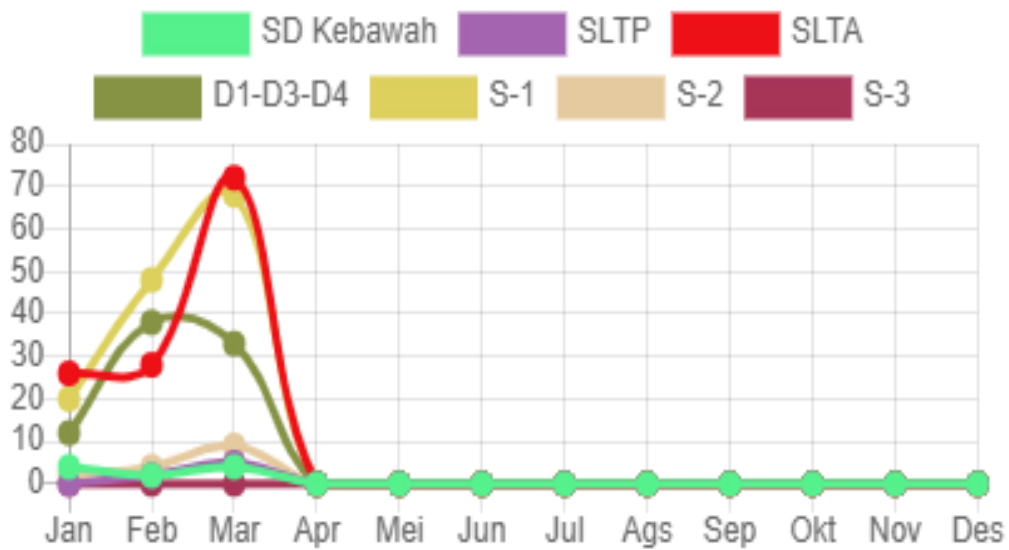
**Grafik jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP
Triwulan I Tahun 2023**



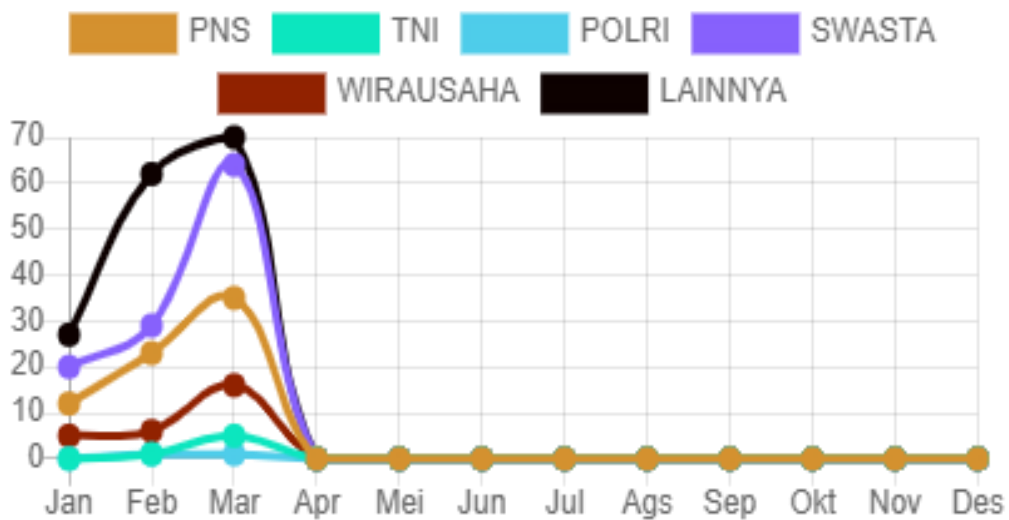
**Grafik jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP
berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan I Tahun 2023**



Grafik jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan I Tahun 2023



Grafik jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP berdasarkan Tingkat Pekerjaan Triwulan I Tahun 2023



**1. DATA JUMLAH RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI DPMPTSP
BERDASARKAN JENIS KELAMIN TAHUN 2023 (TRIWULAN I)**

Jenis Kelamin	JANUARI	FEBRUARI	MARET	Total Nilai	Rata-Rata
Laki-Laki	27	51	93	171	57
Perempuan	37	71	98	206	68,67
Total	64	122	191	377	125,67

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang, data diolah

**2. DATA JUMLAH RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN
JENIS PEKERJAAN TAHUN 2023 (TRIWULAN I)**

Jenis Pekerjaan	JANUARI	FEBRUARI	MARET	Total Nilai	Rata-Rata
PNS	12	23	35	70	23,33
TNI	0	1	5	6	2
POLRI	0	1	1	2	0,7
SWASTA	20	29	64	113	37,67
WIRUSAHA	5	6	16	27	9
LAINNYA	27	62	70	159	53
Total	64	122	191	377	125,7

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang, data diolah

**3. DATA JUMLAH RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN JENIS
PENDIDIKAN TAHUN 2023 (TRIWULAN I)**

Jenis Pendidikan	JANUARI	FEBRUARI	MARET	Total Nilai	Rata-Rata
SD Kebawah	4	2	4	10	3,33
SLTP	0	2	5	7	2,33
SLTA	26	28	72	126	42
D1-D3-D4	12	38	33	83	27,66
S-1	20	48	68	136	45,33
S-2	2	4	9	15	5
S-3	0	0	0	0	0
Total	64	122	191	377	125,65

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang, data diolah

**4. DATA JUMLAH RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI DPMPTSP
TAHUN 2023 (TRIWULAN I)**

No	Bulan	Jumlah Responden
1	Januari	64
2	Februari	122
3	Maret	191
Total		377

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang, data diolah

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPSTP KOTA MAGELANG
PERIODE 01 JANUARI 2023 SAMPAI 31 JANUARI 2023**

NILAI IKM

89.14

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN

SANGAT BAIK

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	: 53	
JENIS KELAMIN	: LAKI-LAKI	= 27 (50.94%)
	PEREMPUAN	= 37 (69.81%)
PENDIDIKAN	: SD KEBAWAH	= 4 (7.55%)
	SLTP	= 0 (0%)
	SLTA	= 26 (49.06%)
	D1-D3-D4	= 12 (22.64%)
	S-1	= 20 (37.74%)
	S-2	= 2 (3.77%)
	S-3	= 0 (0%)
PEKERJAAN	: PNS	= 12 (22.64%)
	TNI	= 0 (0%)
	POLRI	= 0 (0%)
	SWASTA	= 20 (37.74%)
	WIRUSAHA	= 5 (9.43%)
	LAINNYA	= 27 (50.94%)

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPSTP KOTA MAGELANG
PERIODE 01 FEBRUARI 2023 SAMPAI 28 FEBRUARI 2023

NILAI IKM

89.91

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN

SANGAT BAIK

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	:	95	
JENIS KELAMIN	:	LAKI-LAKI	= 51 (53.68%)
		PEREMPUAN	= 71 (74.74%)
PENDIDIKAN	:	SD KEBAWAH	= 2 (2.11%)
		SLTP	= 2 (2.11%)
		SLTA	= 28 (29.47%)
		D1-D3-D4	= 38 (40%)
		S-1	= 48 (50.53%)
		S-2	= 4 (4.21%)
		S-3	= 0 (0%)
PEKERJAAN	:	PNS	= 23 (24.21%)
		TNI	= 1 (1.05%)
		POLRI	= 1 (1.05%)
		SWASTA	= 29 (30.53%)
		WIRUSAHA	= 6 (6.32%)
		LAINNYA	= 62 (65.26%)

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPSTP KOTA MAGELANG
PERIODE 01 MARET 2023 SAMPAI 31 MARET 2023**

NILAI IKM

89.41

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN

SANGAT BAIK

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	: 148	
JENIS KELAMIN	: LAKI-LAKI	= 93 (62.84%)
	PEREMPUAN	= 98 (66.22%)
PENDIDIKAN	: SD KEBAWAH	= 4 (2.7%)
	SLTP	= 5 (3.38%)
	SLTA	= 72 (48.65%)
	D1-D3-D4	= 33 (22.3%)
	S-1	= 68 (45.95%)
	S-2	= 9 (6.08%)
	S-3	= 0 (0%)
PEKERJAAN	: PNS	= 35 (23.65%)
	TNI	= 5 (3.38%)
	POLRI	= 1 (0.68%)
	SWASTA	= 64 (43.24%)
	WIRUSAHA	= 16 (10.81%)
	LAINNYA	= 70 (47.3%)

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DPMPTSP KOTA MAGELANG
TAHUN 2023**

NO	JENIS IZIN	BULAN			JUMLAH	RATA RATA
		Januari	Februari	Maret		
1	Izin Usaha Angkutan	99	79.75	95.33	274.08	91.36
2	Izin Penempatan Pedagang Pasar Tradisional	0	93.5	0	93.5	93.5
3	Izin Pangkalan Gas LPG	0	88	92.51	180.51	90.26
4	Surat Izin Praktek Dokter;	93.11	88.61	89.16	270.88	90.29
5	Surat Izin Praktek Apoteker;	0	77	85.25	162.25	81.13
6	Surat Izin Kerja Perawat;	96.25	88.46	89.22	273.93	91.31
7	Surat Izin Kerja Perkam Medis;	0	79.75	79.75	159.5	79.75
8	Surat Izin Kerja Radiografer;	0	90.75	0	90.75	90.75
9	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	99	85.94	77	261.94	87.31
10	Izin Praktek Mandiri Dokter;	0	0	96.25	96.25	96.25
11	Izin Praktek Perawat;	0	99	92.13	191.13	95.56
12	SIPTKT(Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional);	0	0	77	77	77
13	Izin Lingkungan	0	99	0	99	99
14	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	99	99	99	297	99
15	Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja swasta;	0	99	0	99	99
16	Izin Usaha Industri (IUI);	92.13	79.75	84.56	256.44	85.48
17	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	85.75	92.13	88	265.88	88.63
18	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	77	94.42	92.13	263.54	87.85
19	Izin Operasional Klinik;	99	0	99	198	99
20	Tanda Daftar Gudang (TDG);	0	99	0	99	99
21	Izin Prinsip Penanaman Modal;	0	77	0	77	77
22	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	90.75	99	0	189.75	94.88
23	Izin Penyelenggaraan Reklame	89.15	90.06	89.38	268.58	89.53
24	Pendampingan LKPM	0	0	99	99	99
25	Surat Keterangan Penelitian	85.75	90.43	84.5	260.68	86.89
26	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol	0	85.25	0	85.25	85.25
Jumlah						2353.97
Rata-Rata						90.54

5. NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI DPMPSTP BULAN JANUARI TAHUN 2023

#	Jenis Izin	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
1	Izin Usaha Angkutan	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
2	PEMBERIAN REKOMENDASI IZIN PENYELENGGARAAN KLINIK	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
3	LAYANAN VALIDASI DI APLIKASI OSSRBA IZIN PRODUKSI PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA (SP-PIRT)	9.63	9.63	11	11	9.63	9.63	11	11	11	93.5
4	PEMBERIAN REKOMENDASI PESERTA JKN-KIS PB PEMDA	10.08	10.08	10.08	11	11	10.08	10.08	11	10.08	93.5
5	Surat Izin Praktek Dokter;	10.61	10.21	10.61	11	9.82	9.82	9.82	11	10.21	93.11
6	Surat Izin Kerja Perawat;	11	9.63	11	11	11	11	9.63	11	11	96.25
7	PENSIUN JANDA / DUDA / YATIM PIATU (SP4B)	10.45	10.45	10.45	11	10.45	10.45	10.45	11	10.45	95.15
8	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
9	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
10	Izin Usaha Industri (IUI);	9.63	9.63	9.63	11	11	9.63	9.63	11	11	92.13
11	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	8.25	9	9.25	11	8.75	10	10.25	9.5	9.75	85.75
12	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	8.25	6.88	6.88	9.63	9.63	9.63	9.63	9.63	6.88	77
13	Izin Operasional Klinik;	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
14	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	8.25	8.25	8.25	11	11	11	11	11	11	90.75
15	Izin Penyelenggaraan Reklame	9.63	9.4	9.4	11	9.85	10.08	10.08	10.08	9.63	89.15
16	Surat Keterangan Penelitian	9	9.25	9.25	10.75	9.25	9	9.75	10.25	9.25	85.75
Total		159.77	157.39	160.79	174.38	166.38	165.31	166.31	171.46	165.25	92.94

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

6. NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI DPMPSTP BULAN FEBRUARI TAHUN 2023

#	Jenis Izin	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
1	Izin Usaha Angkutan	8.25	8.25	6.88	11	6.88	8.25	9.63	11	9.63	79.75
2	Izin Penempatan Pedagang Pasar Tradisional	11	11	11	11	8.25	11	11	11	8.25	93.5
3	Izin Pangkalan Gas LPG	8.25	9.63	9.63	11	9.63	9.63	9.63	11	9.63	88
4	Izin Praktek Terapis Gigi dan Mulut Mandiri	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99

#	Jenis Izin	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
5	LAYANAN VALIDASI DI APLIKASI OSSRBA IZIN PRODUKSI PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA (SP-PIRT)	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
6	Izin Praktek lainnya yang belum disebutkan	8.25	8.25	5.5	11	8.25	8.25	8.25	11	8.25	77
7	Izin Praktek Perawat	9.9	8.8	9.9	11	9.9	9.9	9.9	11	9.9	90.2
8	Izin Praktek Dokter	8.25	5.5	8.25	5.5	8.25	8.25	8.25	11	8.25	71.5
9	Surat Izin Praktek Dokter;	9.47	9.47	9.17	11	9.47	9.47	9.78	10.69	10.08	88.61
10	Surat Izin Praktek Apoteker;	8.25	8.25	5.5	11	8.25	8.25	8.25	11	8.25	77
11	Surat Izin Kerja Perawat;	9.85	9.4	9.63	10.54	9.63	9.4	9.4	11	9.63	88.46
12	Surat Izin Kerja Perkam Medis;	8.25	8.25	8.25	11	8.25	8.25	8.25	11	8.25	79.75
13	Surat Izin Kerja Radiografer;	11	8.25	11	11	8.25	11	8.25	11	11	90.75
14	PENSIUN JANDA / DUDA / YATIM PIATU (SP4B)	11	9.63	9.63	11	9.63	11	11	11	9.63	93.5
15	UANG DUKA WAFAT PUNAH	9.63	9.63	8.25	11	8.94	9.63	9.63	11	9.63	87.31
16	UANG DUKA WAFAT TERUSAN	8.25	9.63	8.25	9.63	8.25	8.25	8.25	11	9.63	81.13
17	PENSIUN PERTAMA (SP4A - GAJI / THT)	10.08	10.08	9.63	11	10.08	10.08	10.08	11	10.08	92.13
18	MUTASI KANTOR BAYAR	9.63	9.63	9.63	11	9.63	8.25	9.63	11	8.25	86.63
19	ASURANSI KEMATIAN UNTUK SUAMI/ISTRI/ANAK PESERTA (PEGAWAI AKTIF) - AKT4	8.25	8.25	8.25	11	8.25	8.25	8.25	11	8.25	79.75
20	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	9.63	8.94	8.94	11	9.63	8.25	8.25	11	10.31	85.94
21	Izin Praktek Perawat;	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
22	Izin Lingkungan	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
23	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
24	Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja swasta;	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
25	Izin Usaha Industri (IUI);	8.25	8.25	8.25	11	8.25	8.25	8.25	11	8.25	79.75
26	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	10.31	9.63	9.63	11	9.63	10.31	10.31	11	10.31	92.13
27	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	10.08	10.54	10.08	10.54	10.08	10.08	11	11	11	94.42
28	Tanda Daftar Gudang (TDG);	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
29	Izin Prinsip Penanaman Modal;	8.25	8.25	8.25	8.25	8.25	8.25	8.25	11	8.25	77
30	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
31	Izin Penyelenggaraan Reklame	9.8	9.63	9.63	10.66	9.8	9.97	9.63	10.66	10.31	90.06
32	Surat Keterangan Penelitian	9.63	9.73	9.73	11	9.63	9.73	10.15	10.89	9.94	90.43
33	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol	8.25	11	8.25	11	8.25	8.25	8.25	11	11	85.25
Total		319.75	315.84	309.07	352.11	311.27	318.2	319.5	362.24	323.95	88.85

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

7. NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI DPMPSTP BULAN MARET TAHUN 2023

#	Jenis Izin	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
1	Izin Usaha Angkutan	11	10.08	10.08	10.08	11	11	10.08	11	11	95.33
2	Izin Pangkalan Gas LPG	9.73	10.08	10.15	11	10.15	9.87	10.22	11	10.29	92.51
3	Izin Praktek Terapis Gigi dan Mulut Mandiri	11	11	11	8.25	8.25	11	11	11	11	93.5
4	Izin Praktek Apoteker	11	9.63	9.63	11	9.63	9.63	11	11	11	93.5
5	Izin Praktek Perawat	9.82	9.43	9.82	10.61	9.04	9.04	9.82	11	9.43	88

#	Jenis Izin	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Nilai
6	PEMBERIAN REKOMENDASI PESERTA JKN-KIS PB PEMDA	11	8.25	11	11	8.25	11	11	11	11	93.5
7	Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik	11	8.25	8.25	8.25	11	11	11	11	11	90.75
8	Izin Praktek Dokter	11	8.25	11	11	8.25	8.25	8.25	11	11	88
9	Surat Izin Praktek Dokter;	9.7	9.55	9.7	10.42	9.7	9.7	9.99	10.57	9.84	89.16
10	Surat Izin Praktek Apoteker;	9.17	9.17	9.17	10.08	10.08	9.17	9.17	10.08	9.17	85.25
11	Surat Izin Kerja Perawat;	9.78	9.78	10.08	10.39	9.78	9.78	10.08	10.39	9.17	89.22
12	Surat Izin Kerja Perekam Medis;	8.25	8.25	8.25	11	8.25	8.25	8.25	11	8.25	79.75
13	PENSIUN JANDA / DUDA / YATIM PIATU (SP4B)	9.63	10.31	8.94	11	9.63	10.31	9.63	11	9.63	90.06
14	UANG DUKA WAFAT PUNAH	10.31	10.08	9.4	11	9.4	9.85	10.08	11	10.54	91.67
15	UANG DUKA WAFAT TERUSAN	11	9.63	9.63	11	9.63	9.63	11	11	9.63	92.13
16	PENSIUN PERTAMA (SP4A - GAJI / THT)	9.17	9.63	8.71	11	9.63	9.17	10.08	11	9.63	88
17	MUTASI KANTOR BAYAR	8.25	8.25	9.17	11	8.25	9.17	9.17	11	9.17	83.42
18	ASURANSI KEMATIAN UNTUK SUAMI/ISTRI/ANAK PESERTA (PEGAWAI AKTIF) - AKT4	9.17	9.17	9.17	11	10.08	9.17	10.08	11	10.08	88.92
19	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	8.25	8.25	8.25	11	8.25	8.25	8.25	9.63	6.88	77
20	Izin Praktek Mandiri Dokter;	11	11	11	11	11	11	9.63	11	9.63	96.25
21	Izin Praktek Perawat;	9.63	9.63	9.63	11	11	11	9.63	11	9.63	92.13
22	SIPTKT(Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional);	8.25	8.25	8.25	11	8.25	8.25	8.25	11	5.5	77
23	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
24	Izin Usaha Industri (IUI);	8.94	8.94	8.25	10.31	8.94	8.94	9.63	11	9.63	84.56
25	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	8.94	9.17	9.4	11	9.17	9.4	9.85	11	10.08	88
26	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	9.63	9.63	9.63	11	9.63	11	11	11	9.63	92.13
27	Izin Operasional Klinik;	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
28	Izin Penyelenggaraan Reklame	9.5	9.5	9.5	10.63	9.63	9.75	9.88	10.88	10.13	89.38
29	Pendampingan LKPM	11	11	11	11	11	11	11	11	11	99
30	Surat Keterangan Penelitian	9.13	8.75	8.63	10.88	9	9.13	9	10.75	9.25	84.5
Total		296.21	284.88	288.65	319.9	287.83	294.67	298.01	326.29	294.15	89.69

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

8. RATA-RATA NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TAHUN 2023 (TRIWULAN I)

NO	JENIS IZIN	BULAN			JUMLAH	RATA RATA
		Januari	Februari	Maret		
1	Izin Usaha Angkutan	99	79.75	95.33	274.08	91.36
2	Izin Penempatan Pedagang Pasar Tradisional	0	93.5	0	93.5	93.5
3	Izin Pangkalan Gas LPG	0	88	92.51	180.51	90.26
4	Izin Praktek Terapis Gigi dan Mulut Mandiri	0	99	93.5	192.5	96.25
5	Izin Praktek Apoteker	0	0	93.5	93.5	93.5

NO	JENIS IZIN	BULAN			JUMLAH	RATA RATA
		Januari	Februari	Maret		
6	PEMBERIAN REKOMENDASI IZIN PENYELENGGARAAN KLINIK	99	0	0	99	99
7	LAYANAN VALIDASI DI APLIKASI OSSRBA IZIN PRODUKSI PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA (SP-PIRT)	93.5	99	0	192.5	96.25
8	Izin Praktek lainnya yang belum disebutkan	0	77	0	77	77
9	Izin Praktek Perawat	0	90.2	88	178.2	89.1
10	PEMBERIAN REKOMENDASI PESERTA JKN-KIS PB PEMDA	93.5	0	93.5	187	93.5
11	Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik	0	0	90.75	90.75	90.75
12	Izin Praktek Dokter	0	71.5	88	159.5	79.75
13	Surat Izin Praktek Dokter;	93.11	88.61	89.16	270.88	90.29
14	Surat Izin Praktek Apoteker;	0	77	85.25	162.25	81.13
15	Surat Izin Kerja Perawat;	96.25	88.46	89.22	273.93	91.31
16	Surat Izin Kerja Perekam Medis;	0	79.75	79.75	159.5	79.75
17	Surat Izin Kerja Radiografer;	0	90.75	0	90.75	90.75
18	PENSIUN JANDA / DUDA / YATIM PIATU (SP4B)	95.15	93.5	90.06	278.71	92.9
19	UANG DUKA WAFAT PUNAH	0	87.31	91.67	178.98	89.49
20	UANG DUKA WAFAT TERUSAN	0	81.13	92.13	173.25	86.63
21	PENSIUN PERTAMA (SP4A - GAJI / THT)	0	92.13	88	180.13	90.06
22	MUTASI KANTOR BAYAR	0	86.63	83.42	170.04	85.02
23	ASURANSI KEMATIAN UNTUK SUAMI/ISTRI/ANAK PESERTA (PEGAWAI AKTIF) - AKT4	0	79.75	88.92	168.67	84.33
24	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	99	85.94	77	261.94	87.31
25	Izin Praktek Mandiri Dokter;	0	0	96.25	96.25	96.25
26	Izin Praktek Perawat;	0	99	92.13	191.13	95.56
27	SIPTKT(Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional);	0	0	77	77	77
28	Izin Lingkungan	0	99	0	99	99
29	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	99	99	99	297	99
30	Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja swasta;	0	99	0	99	99
31	Izin Usaha Industri (IUI);	92.13	79.75	84.56	256.44	85.48
32	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	85.75	92.13	88	265.88	88.63

NO	JENIS IZIN	BULAN			JUMLAH	RATA RATA
		Januari	Februari	Maret		
33	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	77	94.42	92.13	263.54	87.85
34	Izin Operasional Klinik;	99	0	99	198	99
35	Tanda Daftar Gudang (TDG);	0	99	0	99	99
36	Izin Prinsip Penanaman Modal;	0	77	0	77	77
37	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	90.75	99	0	189.75	94.88
38	Izin Penyelenggaraan Reklame	89.15	90.06	89.38	268.58	89.53
39	Pendampingan LKPM	0	0	99	99	99
40	Surat Keterangan Penelitian	85.75	90.43	84.5	260.68	86.89
41	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol	0	85.25	0	85.25	85.25
Jumlah					3697.5	
Rata-Rata						90.18

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPSTP KOTA MAGELANG
PERIODE 01 JANUARI 2023 SAMPAI 31 JANUARI 2023**

NILAI IKM

90.11

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN SANGAT BAIK

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	:	64	
JENIS KELAMIN	:	LAKI-LAKI	= 27 (42.19%)
		PEREMPUAN	= 37 (57.81%)
PENDIDIKAN	:	SD KEBAWAH	= 4 (6.25%)
		SLTP	= 0 (0%)
		SLTA	= 26 (40.63%)
		D1-D3-D4	= 12 (18.75%)
		S-1	= 20 (31.25%)
		S-2	= 2 (3.13%)
		S-3	= 0 (0%)
PEKERJAAN	:	PNS	= 12 (18.75%)
		TNI	= 0 (0%)
		POLRI	= 0 (0%)
		SWASTA	= 20 (31.25%)
		WIRUSAHA	= 5 (7.81%)
		LAINNYA	= 27 (42.19%)

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPSTP KOTA MAGELANG
PERIODE 01 FEBRUARI 2023 SAMPAI 28 FEBRUARI 2023**

NILAI IKM

89.53

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN SANGAT BAIK

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	:	122	
JENIS KELAMIN	:	LAKI-LAKI	= 51 (41.8%)
		PEREMPUAN	= 71 (58.2%)
PENDIDIKAN	:	SD KEBAWAH	= 2 (1.64%)
		SLTP	= 2 (1.64%)
		SLTA	= 28 (22.95%)
		D1-D3-D4	= 38 (31.15%)
		S-1	= 48 (39.34%)
		S-2	= 4 (3.28%)
		S-3	= 0 (0%)
PEKERJAAN	:	PNS	= 23 (18.85%)
		TNI	= 1 (0.82%)
		POLRI	= 1 (0.82%)
		SWASTA	= 29 (23.77%)
		WIRUSAHA	= 6 (4.92%)
		LAINNYA	= 62 (50.82%)

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPSTP KOTA MAGELANG
PERIODE 01 MARET 2023 SAMPAI 31 MARET 2023**

NILAI IKM

89.48

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN SANGAT BAIK

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	:	191	
JENIS KELAMIN	:	LAKI-LAKI	= 93 (48.69%)
		PEREMPUAN	= 98 (51.31%)
PENDIDIKAN	:	SD KEBAWAH	= 4 (2.09%)
		SLTP	= 5 (2.62%)
		SLTA	= 72 (37.7%)
		D1-D3-D4	= 33 (17.28%)
		S-1	= 68 (35.6%)
		S-2	= 9 (4.71%)
		S-3	= 0 (0%)
PEKERJAAN	:	PNS	= 35 (18.32%)
		TNI	= 5 (2.62%)
		POLRI	= 1 (0.52%)
		SWASTA	= 64 (33.51%)
		WIRUSAHA	= 16 (8.38%)
		LAINNYA	= 70 (36.65%)

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DPMPTSP KOTA MAGELANG
TAHUN 2023**

NO	JENIS IZIN	BULAN			JUMLAH	RATA RATA
		Januari	Februari	Maret		
1	Izin Usaha Angkutan	99	79.75	95.33	274.08	91.36
2	Izin Penempatan Pedagang Pasar Tradisional	0	93.5	0	93.5	93.5
3	Izin Pangkalan Gas LPG	0	88	92.51	180.51	90.26
4	Surat Izin Praktek Dokter;	93.11	88.61	89.16	270.88	90.29
5	Surat Izin Praktek Apoteker;	0	77	85.25	162.25	81.13
6	Surat Izin Kerja Perawat;	96.25	88.46	89.22	273.93	91.31
7	Surat Izin Kerja Perekam Medis;	0	79.75	79.75	159.5	79.75
8	Surat Izin Kerja Radiografer;	0	90.75	0	90.75	90.75
9	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian;	99	85.94	77	261.94	87.31
10	Izin Praktek Mandiri Dokter;	0	0	96.25	96.25	96.25
11	Izin Praktek Perawat;	0	99	92.13	191.13	95.56
12	SIPTKT(Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional);	0	0	77	77	77
13	Izin Lingkungan	0	99	0	99	99
14	Izin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;	99	99	99	297	99
15	Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja swasta;	0	99	0	99	99
16	Izin Usaha Industri (IUI);	92.13	79.75	84.56	256.44	85.48
17	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	85.75	92.13	88	265.88	88.63
18	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	77	94.42	92.13	263.54	87.85
19	Izin Operasional Klinik;	99	0	99	198	99
20	Tanda Daftar Gudang (TDG);	0	99	0	99	99
21	Izin Prinsip Penanaman Modal;	0	77	0	77	77
22	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	90.75	99	0	189.75	94.88
23	Izin Penyelenggaraan Reklame	89.15	90.06	89.38	268.58	89.53
24	Pendampingan LKPM	0	0	99	99	99
25	Surat Keterangan Penelitian	85.75	90.43	84.5	260.68	86.89
26	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol	0	85.25	0	85.25	85.25
Jumlah						2353.97
Rata-Rata						90.54

