

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II

2025

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, katena berkat petunjuk dan hidayah- Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi Tahun 2025. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik berorientasi pada pelayanan yang prima adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dalam survei ini data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrument kuesioner yang diisi/dipilih tanpa melakukan tatap muka dengan memanfaatkan sistem aplikasi pelayanan maupun media berbasis digital.

Survei dilakukan secara mandiri kepada masyarakat yang sudah selesai menerima pelayanan dari DPMPTSP pada Triwulan II Tahun 2025. Laporan ini, dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa DPMPTSP mempunyai komitmen dan tekad yang kuat dalam melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil. Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat terwujud Pelayanan Publik yang Prima.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Banyuwangi, 7 Juli 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANYUWANGI

PARTANA, S.AP, M.Si

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720120 199403 1 004

BAB I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berkepentingan dalam menciptakan kelola pemerintahan yang baik, bersih, profesional, dan berbasis transparansi serta akuntabilitas. Hal ini tidak terlepas dari Kedudukan, Tugas dan Fungsi DPMPTSP, DPMPTSP berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. DPMPTSP mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain itu DPMPTSP berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, DPMPTSP secara *ex-officio* sebagai penyelenggara MPP pada pemerintah daerah.

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

Dalam mengamankan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

B. DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
8. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 52 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi.

C. MAKSUD, TUJUAN, SASARAN DAN MANFAAT

Maksud dari kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh DPMPTSP. Tujuan kegiatan pelaksanaan SKM adalah:

1. Mengukur dan menilai capaian eksisting tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan, berdasarkan unsur pelayanan pembentuknya.
2. Menganalisis unsur pelayanan apa saja yang perlu diprioritaskan dalam rangka mempermudah penyelenggaraan pelayanan yang lebih efisien dan efektif.
3. Merumuskan strategi perencanaan dan pengembangan penyelenggaraan pelayanan pada periode berikutnya bagi peningkatan kinerja pelayanan.

Adapun Sasaran dilakukannya kegiatan SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Memacu dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

A. PELAKSANAAN SKM

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus mengadopsi 6 (enam) prinsip, yaitu: 1. **Transparan**. Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. 2. **Partisipatif**. Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya. 3. **Akuntabel**. Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku. 4. **Berkesinambungan**. SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan. 5. **Keadilan**. Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental. 6. **Netralitas**. Dalam melakukan SKM, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri dengan memanfaatkan sistem aplikasi pelayanan maupun media berbasis digital, sehingga memudahkan dalam pengolahan dan pelaporan hasil survei. Metode Survei dilakukan secara menyeluruh terhadap penerima layanan yang telah selesai menerima layanan selama Triwulan II Tahun 2025 pada DPMPTSP. Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskripsi kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrument kuesioner yang diisi tanpa wawancara dan tatap muka dengan memanfaatkan media berbasis digital. Pengumpulan data dilaksanakan dengan memberikan akses isian survei yang diisi oleh responden melalui via aplikasi pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP yaitu Smart Kampung maupun NonOSS. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana dan dievaluasi kevalidannya oleh pengawas sebagai fungsi *quality control* dan bertanggungjawab terhadap hasil perhitungan nilai IKM.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM pelayanan di DPMPTSP yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian:** Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana:** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan Prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:** Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berikut kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - a. Tidak sesuai.
 - b. Kurang sesuai.

- c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak mudah.
 - b. Kurang mudah.
 - c. Mudah.
 - d. Sangat mudah.
 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak cepat.
 - b. Kurang cepat.
 - c. Cepat.
 - d. Sangat cepat
 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai
 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
 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

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - a. Buruk.
 - b. Cukup.
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - a. Tidak ada.
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan skala 4 (empat) menjadi nilai dari komponen hasil “Pelayanan Publik yang Prima”. Hasil survei yang dilakukan, selanjutnya akan dianalisa dan dijadikan sebagai rencana tindak lanjut perbaikan layanan ke depan.

Analisis data untuk menentukan nilai IKM menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang baik dalam melayani. Data persepsi kualitas layanan yang diberikan, disajikan dalam bentuk scoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan IKM masyarakat atas pelayanan yang diberikan disetiap tahunnya.

Teknik analisis perhitungan IKM pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan Nilai Total dari masing-masing indikator/unsur yang digunakan dalam survei penelitian. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4.
2. Mencari Nilai Rata-Rata setiap indikator/unsur dengan cara Nilai Total dari masing-masing indikator/unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Mencari Nilai Rata-Rata Tertimbang setiap indikator/unsur dengan cara Nilai Rata-Rata setiap indikator/unsur dikali dengan Angka Tertimbang. (Angka tertimbang diperoleh dari angka utuh dalam hal ini 1, dibagi dengan jumlah indikator/unsur yang digunakan yaitu 9).
4. Indek Persepsi didapatkan dengan menjumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang setiap indikator/unsur yang kemudian dikonversikan ke angka 0 - 100.

Pengelolaan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dilihat pada tabel berikut:

- Tabel Pengelolaan Data SKM menjadi IKM

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
dst	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Jumlah Nilai per Unsur	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	
NRR per Unsur	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	
NRR Tertimbang per Unsur	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
IKM (Konversi 0 – 100)	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX

Keterangan:

U1 s/d U9 : Unsur-unsur penilaian pendapat responden pada setiap pernyataan dengan penilaian 1 – 4

NRR : Nilai Rata-Rata

NRR per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang/Unsur : $NRR \text{ per unsur} \times 0,111$ (0,111 di dapat dari $1/9$ (9 adalah jumlah indikator/unsur))

IKM (Konversi 0 – 100) : $NRR \text{ per Unsur} \times 25$ (25 di dapat dari konversi angka tertinggi penilaian yaitu 4 menjadi 100 ($100/4 = 25$))

- Tabel Mutu Pelayanan

IKM selanjutnya diterjemahkan kedalam Mutu Pelayanan, skala 1 – 4 dengan Nilai Indeks, Mutu Pelayanan, dan Keterangan sebagai berikut:

SKALA INDEKS	NILAI INDEKS	MUTU PELAYANAN	KETERANGAN IKM
4	88,31 - 100,00	A	Sangat Berkualitas
3	76,61 - 88,30	B	Berkualitas
2	65,00 - 76,60	C	Kurang Berkualitas
1	25,00 - 64,99	D	Tidak Berkualitas

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. ANALISA HASIL SKM

Berdasarkan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan pengolahan data sebagaimana tercantum dalam lampiran ini, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,326 dengan range Mutu Pelayanan **A/Sangat Berkualitas**.

RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									TOTAL RATA ²
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR per Unsur	3,749	3,755	3,635	3,700	3,697	3,690	3,709	3,703	3,960	3,733
IKM (Konversi 0-100)	93,731	93,885	90,867	92,492	92,415	92,260	92,724	92,570	98,994	93,326
Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

Penjelasan setiap unsur-unsur pertanyaan dalam kuesioner SKM yang membangun IKM dalam pelayanan di DPMPTSP sebagai berikut:

1. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** adalah 3,749 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,731 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Berkualitas. Hal ini dapat diartikan bahwa Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan sangat jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan yang diinformasikan.
2. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini** adalah 3,755 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,885 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Berkualitas. Hal ini dapat diartikan bahwa Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan
3. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** adalah 3,635 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,867 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Berkualitas. Hal ini dapat diartikan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** adalah 3,700 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,492 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Berkualitas. Hal ini dapat diartikan bahwa informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sangat sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

5. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** adalah 3,697 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,415 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Berkualitas. Hal ini dapat di artikan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan** adalah 3,690 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,260 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Berkualitas. Hal ini dapat di artikan bahwa Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan tidak melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal dll).
7. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** adalah 3,709 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,724 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Berkualitas. Hal ini dapat di artikan bahwa petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
8. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana** adalah 3,703 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,570 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Berkualitas. Hal ini dapat di artikan bahwa sarana prasarana pendukung pelayanan /sistem pelayanan online sudah dipermudah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan , meringkas waktu dan hemat biaya
9. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan** adalah 3,960 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,994 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Berkualitas. Hal ini dapat di artikan bahwa sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan jelas.

Berdasarkan urutan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setaip unsur pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari nilai tertinggi sampai dengan terendah dapat disusun sebagai berikut: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (98,994), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (93,885), Persyaratan (93,731), Perilaku pelaksana (92,724), Sarana dan Prasarana (92,570), Biaya/Tarif (92,492), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (92,415), Kompetensi Pelaksana (92,260), dan Waktu Penyelesaian (90,867).

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan di DPMPTSP dengan nilai IKM maupun nilai-nilai setiap unsur pernyataan yang dinilai oleh responden maka direkomendasikan kepada DPMPTSP untuk:

1. Lebih meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap:
 - Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan agar dapat dipahami dengan jelas dan sesuai dengan yang diinformasikan
 - Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
 - Kompetensi petugas pelayanan selaras dengan standar yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan prima
2. Berkoordinasi dengan SKPD terkait untuk merumuskan Standard Operasional Prosedur terutama pelayanan-pelayanan yang prosesnya sebelum masuk ke kewenangan DPMPTSP menjadi kewenangan SKPD lain, sehingga ditemukan pola prosedur yang lebih baik dari segi kemudahan maupun ketepatan waktu pelayanan
3. Berkoordinasi dengan SKPD terkait untuk menganalisa kebutuhan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan, sehingga rasa aman dan nyaman bagi masyarakat penerima layanan maupun petugas penyelenggara layanan dirasakan lebih baik
4. Berkoordinasi dengan SKPD terkait untuk berstrategi memanfaatkan Teknologi Informasi sebagai solusi penyelenggaraan pelayanan yang berbasis anti korupsi dan meningkatkan kualitas pelayanan

BAB V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

DPMPTSP telah melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama kurun waktu April 2025 hingga Juni 2025 yang kemudian dilakukan pengolahan data dengan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,326 dengan Mutu Pelayanan A. DPMPTSP dapat dinyatakan telah menyelenggarakan pelayanan yang menjadi kewenangannya pada Tahun 2025 dengan Sangat Berkualitas dan telah berkomitmen dalam menyelenggarakan “Pelayanan Publik yang Prima”.

B. SARAN

DPMPTSP agar segera menindaklanjuti untuk memperbaiki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap unsur pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehingga kepuasan masyarakat menjadi semakin baik, terutama terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kompetensi petugas pelayanan dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)

Demikian penyusunan Laporan Hasil dan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi Triwulan II Tahun 2025 yang dapat kami sajikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak. Semoga Allah SWT selalu membimbing kita untuk menjadi baik dan selalu memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

Banyuwangi, 7 Juli 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
BANYUWANGI

PARTANA, S.AP, M.Si

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720120 199403 1 004

**DATA SURVEI IKM
TRIWULAN II**

NO	RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
1	Ach. Nuril Firdaus Soleh	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
2	Ade Maulida Yunita Awalia	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	ADELIA OKKY SAVIRA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	Adella Oktavia Tri Ajeng	NAKES	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
5	Agung Widoyoko	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	AGUS DWI PRASTIYANTO	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	Agus Wahyudi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	Agus Wahyudi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	Agustina Sjenny	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	Agustina Sjenny	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	AHMAD AKBAR	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	Ahmad Hermawan	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
13	Ahmad saifudin	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	AHMAD WINOTO	NAKES	4	3	3	3	4	4	4	3	4	32
15	Aini Adetya Dewik	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	Alexander Agustama	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
17	Alfi Hidayatus Sholihah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	ALFIANDI SURYA SUTA	NAKES	4	4	3	3	3	3	3	3	3	30
19	Alfitra Nur Ahzami	NAKES	4	4	3	3	3	3	3	3	4	31
20	ALINGKA DWI RIZKI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	Alviera Kusumaningtyas	NAKES	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
22	Ananda Feby Nur May Sheila	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	Anang Kristanto	NAKES	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
24	Andri Kurniawan	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
25	ANDRI KURNIAWAN	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
26	ANDRY EFFENDY	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	ANGGA EKO SAPUTRA	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
28	Anindita Amalia Rizky, S.Kep.,Ns	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
29	Anis Setyowati	NAKES	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
30	Anisa Rizca Putri	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	Anisa Rizca Putri	NAKES	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
32	Anisah Khoiriah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	Anisah Khoiriah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	Anisah Khoiriah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	Anjit Khan Frandicha	NAKES	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
36	Annisa Nadhifa Wianto	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
37	Arfian Rizka Nurwibowo	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
38	Aries Wijaya	NAKES	4	3	3	3	3	3	3	3	3	29
39	ARIF RAHMANDA PUTRA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	Arik Setiawan	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
41	AYU LESTARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	AYUK SUSILOWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	BAGUS ATITIA PRADANA	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
44	Bagus Rahmanto	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
45	Bambang	NAKES	4	4	3	3	3	3	3	3	4	31
46	Bdn Primanda Shifa'ul Abrorriah, S.Keb	NAKES	4	4	3	3	3	3	4	3	4	31
47	Calista Padma Paramitha Sugiyanto	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	CHANDRA DWI ADI KURNIA, Ns	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	Cicilia Aprilianti	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	Cicilia Aprilianti	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
51	CITRA DWI NOVASTUTI, dr.	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	CLAY RISSA	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
53	Danik Okta Setyowati	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	DEFI SUSANTI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
55	DESHINTA EDISTA EKA PUTRI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	DESITA MEI IKALIA	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
57	DEWI ANGGITA SETYOWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	DEWI ASRI NAILUL MUFIDAH	NAKES	3	4	3	3	4	3	3	4	4	31
59	Dewi Kartika Sari	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
60	DHIA CINDY PARAMITHA, S.Ked.	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	DHIA CINDY PARAMITHA, S.Ked.	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	Dhimas Bintang Bima Sakti, A.Md.Kes	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	Diah Anggraeni	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
64	DIAJENG SINDU EKA PUTRI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	DIAN RATNA SEMINAR	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
66	DIANA NUR CESAR	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67	Dina Zakiyatul Ummah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	DINDA AYUNINGTYAS	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
69	dr Fahmi Majid Al Maghfur,SE	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	DR. DWI PRIHATININGSIH	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
71	dr. Imelda Nafa Pawestri	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	dr. Kartika Purnama Sari	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	dr. Muhammad Azmi Hanief	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	dr. Muhammad Azmi Hanief	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	dr. Norman Christy Rhamadyas,SpB	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

NO	RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
76	dr. NOVIAN KURNIA PERKASA	NAKES	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30
77	dr. NOVIAN KURNIA PERKASA	NAKES	3	4	3	3	3	3	3	4	4	30
78	dr. Oka Chintyasari Aldila	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	dr. Putri Dwi Fitriani	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	dr. Rizky Satya Pradana,Sp.PD	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
81	dr. Rizqi Ladys Fransiska	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	dr. ROSHA DAMAYANTI AULIA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	dr. Royan Mechi Varendra,Sp.O.G	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84	dr.Elok Hikmatun Nikmah, Sp.P	NAKES	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
85	drg. AHMAD ALAN SUHAIMI	NAKES	4	4	3	3	3	4	3	4	4	32
86	drg. Dodik Dwi Suryanto	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	drg. Dodik Dwi Suryanto	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	drg. Early Rifka Annisa	NAKES	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
89	drg. Early Rifka Annisa	NAKES	4	3	3	3	4	3	3	4	3	30
90	drg. YANUAR RETNOSARI SUTRISNO	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
91	Dwi Lestari	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
92	DWI WITA FAJARSARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	Dyas Rita Busli Ananda	NAKES	4	2	3	3	3	3	3	3	4	28
94	Efy Maria Kristiantini Amd. Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
95	EKA CITRA YUWAN RIBUT SARI,A.Md.Farm	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
96	EKO ANA ASTUTI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
97	Eko Prastyo	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
98	Ellen Vita Loka Sari	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	Elsa Windasari	NAKES	3	3	4	3	3	3	4	4	4	31
100	Elvi Kurniawati	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
101	Elvi Kurniawati	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
102	Elyta Zuliyanti	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
103	ENDANG MEI YANTI A	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
104	EVI WAHYUNI	NAKES	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
105	Faldy Choirur Roziqin	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
106	Fandaratsani Tsaqif Ibrahim	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
107	Faridatul Khasanah	NAKES	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33
108	Fathor Rosid	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
109	Febria Arilina	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
110	Feni Triana	NAKES	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
111	Ferdian Ega Dwi Cahyo.Amd, Kep	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
112	Fira Rizkia Sundari	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
113	FITHRIA ADE NOERMAYA, AMd	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
114	Fransiska Juliastuti	NAKES	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30
115	GEBBY NISITA MALA	NAKES	4	4	3	3	4	3	4	3	4	32
116	GHADICH LAUDYCA ANTARIKSA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
117	Gita Agustina	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
118	HANI RIZKI FITRI	NAKES	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
119	HARLAN MARTHA	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
120	HARYANI DWI SEPTININGTYAS, Amd.Keb	NAKES	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
121	Hasan	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
122	Hastin Nurul Hidayati	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
123	Hastin Nurul Hidayati	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
124	HENY WULANDARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
125	HILLARY ELSAFITRA	NAKES	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
126	Hofiyah Nurmaya Fitri	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
127	Ibnu malik andalusi	NAKES	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
128	Ifa Karimatus Nisak S. Kep., Ns	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
129	Ika Nurviyanti	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
130	Ika Setiya Dhiyan Puspitha	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
131	Ika Setiya Dhiyan Puspitha	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
132	Ika Widya Karulinaning Tyas, AMd. AK	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
133	INDAH DARMAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
134	INDRIYATUL MASITAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
135	INTAN PUSPITA SARI	NAKES	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
136	Intang Antika Widya Safitri	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
137	Ira Oktavia	NAKES	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
138	Ira Oktavia	NAKES	3	4	4	3	3	3	4	3	4	31
139	ITA ROMANTI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
140	Iva Nurana	NAKES	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
141	Iviolita Rinda Ariyusti	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
142	Jasinda Andini Putri Sucipto	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
143	Jessica Sutikno	NAKES	3	4	4	3	3	3	4	3	4	31
144	Julia Puspitasari,Amd.AK	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
145	JUNIETA FARA SYAFIRAH	NAKES	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
146	Karina Devi Wahyu Priyadi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
147	Ketut Dianawati	NAKES	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
148	KHOIRUL ANAS	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
149	KHUSNUL ABIDIN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
150	Khusnul Hotimah, Amd.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
151	KUKUH AGUSTINA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
152	LAGISTA PRANATA PUTRA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
153	LARAS HAWANING KINASIH GUNAWAN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

NO	RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
154	Lia Herlina Lestari	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
155	Lia Mitha Effendi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
156	LINA NUR KHUMAIROH	NAKES	3	3	3	3	4	3	4	3	4	30
157	Lolita Esther Sandy Larasati, A.Md.Farm	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
158	Lutfiyah Achmad	NAKES	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
159	M IZAR RIZKI	NAKES	3	4	3	3	4	4	4	3	4	32
160	M Zainnur Hafid Yuliyansyah	NAKES	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
161	Maulidina Dwi Wardani S.Tr.Gz	NAKES	3	4	4	3	3	3	4	4	4	32
162	Median Brahmantyo	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
163	Mega Dhian Pratiwi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
164	MILA FRANCISKA LINDAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
165	MOH. AMINUDIN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
166	Moh. Setya Puspa Kurniawan	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
167	MOHAMMAD LUKMAN HAKIM	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
168	MOHAMMAD RESA HARMAWAN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
169	Mohammad Riza Muzaqi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
170	NA'IL LATUL LAFIFAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
171	Nanang Wahyulianto Amd. Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
172	Naufal Sastra Negara	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
173	NENDY PURNA YUNIAWAN	NAKES	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32
174	NITA WIJAYANTI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
175	Nopiyanti	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
176	Nor Ahmadi	NAKES	3	4	3	3	4	3	3	3	4	30
177	Norma inayatulloh	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
178	Nova Febi Dwiyanti	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
179	Novia Kristanti	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
180	NUR AZIZAH GALUH PARWASI.A.Md.Kes	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
181	Nur Robiati Andini	NAKES	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
182	Nur Wakhid	NAKES	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
183	Nurul Fitriyah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
184	NURUL JUWARIYAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
185	priyo sukawan arfiandri	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
186	Purwaningsih	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
187	PUTRA DWI RIAWAN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
188	Raden Roro Dwindia Nuzulia Rachmi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
189	RANI WIDIYAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
190	REGINA FINKA DITA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
191	Retno Apriatul Janah Amd. Keb	NAKES	3	4	3	3	4	3	4	3	4	31
192	Retno Widya Sari	NAKES	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
193	Retno Widya Sari	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
194	Reza Dwita Putri, A.Md.Farm	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
195	Reza Dwita Putri, A.Md.Farm	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
196	Rianita Marthasari	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
197	Rifka Ulul Ilma	NAKES	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33
198	Rika Oktafiana	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
199	Rika Yenni Prihatini	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
200	Rika Yenni Prihatini	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
201	Rina Novitasari	NAKES	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
202	Rismadani Riana Prindasari	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
203	Rita Kamelia	NAKES	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
204	Rizka Nurullita Octavia	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
205	RIZKI AMELIA	NAKES	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
206	RIZKI RICA RACHIM FADILAH PUTRI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
207	Rizky Yofi A.Riyanto	NAKES	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
208	Rizky Yofi A.Riyanto	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
209	Rofiatul Ada Wiyah	NAKES	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
210	ROHMA AYU ANISA	NAKES	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
211	Rohmatin Nazila	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
212	Ruri Harlia Septi	NAKES	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
213	Safirah Fitriilia Islami	NAKES	3	4	3	3	3	4	4	4	4	32
214	Selma Naf'an Sabila	NAKES	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
215	Septiana Hafifa	NAKES	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
216	SINDY SASQIA PUTRI	NAKES	4	2	1	2	4	4	4	4	4	29
217	Siti Badriyah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
218	Siti Badriyah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
219	Sofia Intani Putri	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
220	SRI RAHAYU	NAKES	4	4	3	3	3	4	4	3	4	32
221	SRI WAHYUNI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
222	Sri Wahyuningsih	NAKES	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
223	SRI WAHYUNINGSIH	NAKES	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
224	SRIANI	NAKES	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
225	Stevanny Catharina Gotama	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
226	SUSIANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
227	TIARA NOVITASARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
228	TRIAS MENA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
229	Uswatun Hasanah	NAKES	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
230	Uswatun Khasanah	NAKES	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32
231	VALEN ULFATUNNISA' ZUHRO'	NAKES	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35

NO	RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
232	VARADILA ISTIKA UMAMI,A.Md.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
233	Vikandini Putri Paramitha Nurlette	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
234	Vonitya Enggar Wati	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
235	WAHYUDI FADLI MUCHTAR	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
236	Wawan triyanto	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
237	WIWIK WIDI ASTUTIK	NAKES	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
238	Wiyanda Nindi Aditama	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
239	Yanur Anisyah Salsabillah	NAKES	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
240	YENI KUMALA DEWI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
241	Yonan Aridhata	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
242	Yoni Wulandari	NAKES	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
243	Yosi YulinarAnggraheni	NAKES	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
244	Yousee Sutrisno Putri	NAKES	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
245	Zhafira Rusydina	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
246	SRI ANDARINI	SKP	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
247	IMAM ANSORI	SIPR	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
248	AGUS SALIM	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
249	WATRO	SKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
250	AGUS SALIM	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
251	AGUS SALIM	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
252	AGUS SALIM	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
253	AGUS SALIM	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
254	ARI PRAYITNO	SKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
255	MOH. ULIK	KKPR	4	3	3	3	3	4	3	4	4	31
256	Hetty Dwi Imawati	CABUT SIP	4	4	3	4	3	3	2	2	2	27
257	LINDA WIJAYA	SIPR	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
258	KISROWATI	KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
259	FERYANTO	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
260	FERYANTO	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
261	HEPPY RISKY ADELINE SANTOSO	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
262	HEPPY RISKY ADELINE SANTOSO	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
263	DR. SIMPANI	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
264	SANTOSO	KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
265	DODYX PANGESTU ARI NUGROHO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
266	RINA YUNIARTI	CABUT SIP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
267	CLARISA DWI YANI	CABUT SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
268	MAULIDIYA WARDANI	CABUT SIP	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
269	ERYN NERISWATI AISYAH	CABUT SIP	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
270	ATHNA UNAI SI	CABUT SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
271	ANIDA ISDIYANTI	CABUT SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
272	RIZKA LATIVA	CABUT SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
273	Deni Pitwara Riski	CABUT SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
274	REZA ADJI LAKSONO	CABUT SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
275	DEWI CANDRA AGUSTIN	CABUT SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
276	DODYX PANGESTU ARI NUGROHO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
277	FAIZHAL ARRY PRASETYO	CABUT SIP	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
278	Andhika Rachman	CABUT SIP	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31
279	RIFKA ULUL ILMA	CABUT SIP	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
280	INNANISA NUR AZMI HANA FI	CABUT SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
281	PUTRI AGUSTIN	CABUT SIP	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
282	Arum Ari Yanti	CABUT SIP	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
283	FERNANDA INDAH LITA	CABUT SIP	3	3	2	4	4	4	4	3	4	31
284	RESMA ANISA NOFA CESARINDA	CABUT SIP	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
285	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
286	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
287	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
288	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
289	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
290	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
291	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
292	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
293	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
294	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
295	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
296	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
297	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
298	MUKTASIMAH	KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
299	Siti Harliana	KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
300	IMAM ANSORI	SIPR	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
301	FAJAR NOER HADI SH.	KKPR	4	3	3	4	3	4	4	3	4	32
302	SRI ANINGSIH	SKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
303	DILLA CATTLEYANA	KKPR	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
304	DILLA CATTLEYANA	KKPR	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
305	Achmad Dwi Yoga Adviy an	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
306	DODYX PANGESTU ARI NUGROHO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
307	DODYX PANGESTU ARI NUGROHO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
308	MUKSIN EFENDI	SIPR	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
309	DODYX PANGESTU ARI NUGROHO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

NO	RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
310	DODYX PANGESTU ARI NUGROHO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
311	DR. SIMPANI	SIPR	4	4	3	4	3	3	3	3	2	29
312	SUNYOTO	KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
313	SUYISNO H	KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
314	RIZKY AYUNINGATI	KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
315	MOCHAMMAD RIZAL ADJE CAHYONO	SKP	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
316	Achmad Dwi Yoga Adviyani	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
317	Achmad Dwi Yoga Adviyani	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
318	Achmad Dwi Yoga Adviyani	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
319	LINDA WIJAYA	SIPR	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
320	Achmad Dwi Yoga Adviyani	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
321	Achmad Dwi Yoga Adviyani	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
322	Achmad Dwi Yoga Adviyani	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
323	Achmad Dwi Yoga Adviyani	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
∑ nilai/Unsur			1.211	1.213	1.174	1.195	1.194	1.192	1.198	1.196	1.279	10.852
NRR/Unsur			3,749	3,755	3,635	3,700	3,697	3,690	3,709	3,703	3,960	3,733
NRR Tertimbang/Unsur			0,417	0,417	0,404	0,411	0,411	0,410	0,412	0,411	0,440	3,733
IKM Unit Pelayanan												93,326