



**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANYUWANGI
TRIWULAN 1
TAHUN 2024**

**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 57 – Telp. (0333) 412343
Web : www.dpmptsp.banyuwangikab.go.id**

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 2023.

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 I Tahun 2024. 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, April 2024

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 UndangUndang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokasi 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 49 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 7 Tahun 2020 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 Tahun 2023 pada DPMPSTP. 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 DPMPSTP 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
IPKP (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))

IPKP (Konversi 0 – 100) : $NRR \text{ Tertimbang per Unsur} \times 25$ (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 93,019 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	3,77	3,697	3,484	3,892	3,653	3,68	3,672	3,677	3,966	3,721
IKM (Konversi 0-100)	94,25	92,43	87,10	97,30	91,33	92,00	91,80	91,93	99,15	93,032
Mutu Pelayanan	A	A	B	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 3,77 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 94,25 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 3,697 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,43 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 3,484 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,10 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan B/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 3,892 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,30 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 3,653 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,33 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 3,68 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,00 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 3,672 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,80 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 3,966 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,93 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 3,966 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,15 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 (99,15), Biaya/Tarif (97,30), Persyaratan (94,25), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (92,43), Kompetensi Pelaksana (92,00), Sarana dan Prasarana (91,93), Perilaku Pelaksana (91,80), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (91,33), dan Waktu Penyelesaian (87,10).

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 persepsi 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)
 - Kualitas sarana dan prasarana. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online agar lebih dipermudah dan mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu serta hemat biaya
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 diketemukan 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 Januari 2024 hingga Maret 2024 yang kemudian dilakukan pengolahan data dengan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,032 dengan Mutu Pelayanan A. DPMPTSP dapat dinyatakan telah menyelenggarakan pelayanan yang menjadi kewenangannya pada Tahun 2024 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 Persepsi Anti Korupsi (SPAK), sehingga persepsi masyarakat menjadi semakin baik, terutama terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana 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 I Tahun 2024 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, April 2024

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 Survey IKM
Tanggal - 2024-01-01 s/d 2024-03-31

No	RESPONDEN	KETERANGAN	HP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
1	RIZKA PUTRI ANGGRAINI	NAKES - 503.440/004/429.111/2024	082331025052	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
2	WIWIK TRI YUDAWATI	NAKES - 503.440/006/429.111/2024	085790965784	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
3	ELLUNTANG CHARISMA DEWI	NAKES - 503.440/004/429.111/2024	081239527573	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	EMIL RAHMA FAUZIAH	NAKES - 503.440/002/429.111/2024	085655514290	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
5	ELLUNTANG CHARISMA DEWI	NAKES - 503.440/003/429.111/2024	081239527573	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	DDNY HARJATNO	NAKES - 503.440/031/429.111/2024	08123243747	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	amir Hidayat	KKPR - 1303240335100048	081249261123	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
8	NI PUTU LISA EKA PRATIWI	NAKES - 503.440/001/429.111/2024	081238120750	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	EKO ISWANTORO	NAKES - 503.440/008/429.111/2024	082334660825	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	HARUN THAHIR, H	KKPR - 1303240335100049	08123491232	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
11	HANIF VANA PERMATA	NAKES - 503.440/002/429.111/2024	081230240120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
12	JASINDA ANDINI PUTRI SUCIPTO	NAKES - 503.440/010/429.111/2024	081333625930	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	ARIES NUGROHO	SIPR - 503.510.12/002/429.111/2024	082240180296	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
14	ARIES NUGROHO	SIPR - 503.510.12/003/429.111/2024	082240180296	3	4	4	3	3	3	4	3	4	31
15	MEDIAN BRAHMANTYO	NAKES - 503.440/002/429.111/2024	08385516143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	GALIH RISKI SYAHAMI	NAKES - 503.440/015/429.111/2024	082231155655	3	3	3	3	3	4	3	4	4	29
17	MITA LESTARI NURIS	NAKES - 503.440/015/429.111/2024	08113590828	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	IMAM ANSORI	SIPR - 503.510.12/047/429.111/2024	081358193310	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
19	NUR CHOLIFAH	NAKES - 503.440/021/429.111/2024	081331334001	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	RENY PUSPITASARI	NAKES - 503.440/011/429.111/2024	081952126643	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	Citra widya ferdiana	NAKES - 503.440/019/429.111/2024	081331596697	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	ANIS SUSANTI	NAKES - 503.440/022/429.111/2024	085258348555	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
23	JULITA ARIAWATI	NAKES - 503.440/003/429.111/2024	08123483234	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31
24	Dewi puji astuti	NAKES - 503.440/030/429.111/2024	081339729666	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	LINGGARJANTO BUDI OETOMO	SIPR - 503.510.12/017/429.111/2024	085706235954	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	LINGGARJANTO BUDI OETOMO	SIPR - 503.510.12/016/429.111/2024	085706235954	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	LINGGARJANTO BUDI OETOMO	SIPR - 503.510.12/015/429.111/2024	085706235954	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	ARIFIANI	NAKES - 503.440/005/429.111/2024	085265994459	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	LINGGARJANTO BUDI OETOMO	SIPR - 503.510.12/014/429.111/2024	085706235954	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	AGUS SURYA WIBOWO	NAKES - 503.440/007/429.111/2024	082233393169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	LUTFIYATU SHOIHAH	NAKES - 503.440/013/429.111/2024	085288027410	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	RAHARDIAN HENDRANATA	NAKES - 503.440/014/429.111/2024	082335334872	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	AWAN PUTA DEWI	NAKES - 503.440/017/429.111/2024	081259119522	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	ERINE DAVITA SUDJARWO	NAKES - 503.440/128/429.111/2024	081231523448	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	INNANISA NUR AZMI HANAFI	NAKES - 503.440/003/429.111/2024	082336610944	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
36	Andry Bagus Setyawan	NAKES - 503.440/016/429.111/2024	082229111303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	DEVI FEBY SUSANTI	NAKES - 503.440/006/429.111/2024	087711135928	4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
38	AYU RELANG SAFITRI	NAKES - 503.440/018/429.111/2024	081249261451	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	Widowanti	SIPR - 503.510.12/004/429.111/2024	081335120139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	ARIMATUL LIZA	NAKES - 503.440/009/429.111/2024	081235404221	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
41	WAHYU RAUDATUL JANNAH	NAKES - 503.440/017/429.111/2024	085231676345	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
42	CITANING SISWANTI	NAKES - 503.440/007/429.111/2024	085255918365	4	4	2	4	3	3	4	4	4	32
43	AJENG SHINTIA FATMALA	NAKES - 503.440/010/429.111/2024	082231419778	3	4	3	2	3	4	4	4	4	31
44	ernawati	NAKES - 503.440/023/429.111/2024	085212637619	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	SILVY AYU MAHMUDAH	NAKES - 503.440/020/429.111/2024	085967211737	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
46	ELVY HIDAYATI ERMIANA	NAKES - 503.440/005/429.111/2024	083847999250	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
47	CINITYA APRILIANA NINDYASWARI	NAKES - 503.440/008/429.111/2024	085259990901	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	SARAH FAUZIA	NAKES - 503.440/009/429.111/2024	087755576272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	BRENNI ARMIDA SARI	NAKES - 503.440/025/429.111/2024	081336331462	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	MAHUDA EKA NURDINA	NAKES - 503.440/006/429.111/2024	081249320666	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	WARDAH SURYANI	NAKES - 503.440/034/429.111/2024	081312475687	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
52	ROUDHOTUL ISMAILLYA NOOR	NAKES - 503.440/006/429.111/2024	081331123437	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	ROUDHOTUL ISMAILLYA NOOR	NAKES - 503.440/005/429.111/2024	081331123437	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	YULELA	NAKES - 503.440/018/429.111/2024	082234698727	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	NUR ROHMAN	NAKES - 503.440/014/429.111/2024	082231715018	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
56	INDAR WIDYAWATI	NAKES - 503.440/001/429.111/2024	08385829571	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
57	DIAN ZULFATUL MASKURIAH	NAKES - 503.440/013/429.111/2024	087788044033	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
58	DHIDA FIRMAN PRAYOGA	NAKES - 503.440/007/429.111/2024	082141221991	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
59	HENI WAHYUNI	NAKES - 503.440/029/429.111/2024	082338014467	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	AKBARUL FIRMYANI	NAKES - 503.440/031/429.111/2024	082302571281	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
61	diki wahyu pratama	NAKES - 503.440/021/429.111/2024	081553457011	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
62	REXSI YUDI PUTRA	KKPR - 0205240335100080	081238548788	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33
63	HUSNUL MUFIDATI	NAKES - 503.440/012/429.111/2024	081297076633	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	Sindy Antika Devi Tamara	NAKES - 503.440/032/429.111/2024	082141116767	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
65	DEWI MANDASARI	NAKES - 503.440/013/429.111/2024	085236713000	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	RENDRA RIZQI RAMADHAN, S.AK.	SIPR - 503.510.12/005/429.111/2024	082143050610	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67	YULIUS RONI SATRIO	NAKES - 503.440/014/429.111/2024	081312446500	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	WAGINI	NAKES - 503.440/003/429.111/2024	085236840808	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
69	YOS HERMAWAN	NAKES - 503.440/015/429.111/2024	082132272715	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	DJUDAN	KKPR - 1904240335100070	082245041605	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
71	SEPTI YUSSINTA SARI	NAKES - 503.440/011/429.111/2024	081358456784	4	4	1	4	4	3	3	4	4	31
72	MOH. HAMAMI	NAKES - 503.440/016/429.111/2024	081332682511	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	BOBY RIA ARIFUDDIN	SIPR - 503.510.12/018/429.111/2024	082232140458	4	3	2	4	4	3	3	4	4	31

No	RESPONDEN	KETERANGAN	HP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
74	ARISKA DWI NINGSIH	NAKES - 503.440/041/429.111/2024	081249816113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	OKTAVIA AYU SAJAWATI	NAKES - 503.440/116/429.111/2024	085334091071	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
76	WAHYU TRI NUR SUKMANA	NAKES - 503.440/001/429.111/2024	082123148858	4	4	2	4	4	3	3	4	4	32
77	ULFA HASANAH	NAKES - 503.440/038/429.111/2024	081216541961	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
78	MANGESTI UTAMI	NAKES - 503.440/017/429.111/2024	081336991196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	TINI WATI	NAKES - 503.440/018/429.111/2024	081336766369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	TSAMROTUL AINI	NAKES - 503.440/004/429.111/2024	081358170780	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32
81	WILLY ZODIA THAHAR	NAKES - 503.440/011/429.111/2024	081224392829	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	WAHYU FEBRI NUGROHO	NAKES - 503.440/016/429.111/2024		4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
83	ENGGAR PUNIANING TYAS	NAKES - 503.440/057/429.111/2024	085234490313	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
84	ELISA OKTAVIA	NAKES - 503.440/039/429.111/2024	081333914598	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
85	FERDAUS	NAKES - 503.440/019/429.111/2024	082257576905	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86	ROHMAM EL YUNUSIYAH	NAKES - 503.440/020/429.111/2024	085655943151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	I NYOMAN GUNADI_ST	KKPR - 0102240335100029	085141054847	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	GIGIH MULYA PRIATAMA	NAKES - 503.440/001/429.111/2024	082232871402	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
89	HERNY WIDYASARI	NAKES - 503.440/013/429.111/2024	08121603810	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
90	HUSNUL KHOTIMAH	NAKES - 503.440/048/429.111/2024	085632835660	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
91	MEITASARI	NAKES - 503.440/100/429.111/2024	082143556800	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
92	LINA WIDIYAWATI	NAKES - 503.440/037/429.111/2024	081259823759	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
93	I NYOMAN ROBERTA HARYADI	SIPR - 503.510.12/043/429.111/2024	085150680332	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
94	KARINA DIANA SAFITRI	NAKES - 503.440/044/429.111/2024	085608947819	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
95	HASTIN NURUL HIDAYATI	NAKES - 503.440/022/429.111/2024	082232335442	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
96	NI PUTU AYU RAHMAWATI	NAKES - 503.440/023/429.111/2024	082143286057	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97	SUGENG PURNOMO	NAKES - 503.440/024/429.111/2024	085238859600	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
98	MOHAMMAD SALEH	NAKES - 503.440/026/429.111/2024	081252333367	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
99	WIRADIYA SANDI DWI PRISTYANTO	NAKES - 503.440/025/429.111/2024	082140371951	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
100	DIAN AYUNINGTYAS	NAKES - 503.440/026/429.111/2024	082140779629	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
101	KIKI PRYSTA ARYSANDY	NAKES - 503.440/027/429.111/2024	081336026666	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
102	ALEXANDER AGUSTAMA	NAKES - 503.440/008/429.111/2024	082143211950	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
103	PUJI PANGESTUTI	NAKES - 503.440/009/429.111/2024	082149222646	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
104	DEVI RIA PRANINDASARI	NAKES - 503.440/042/429.111/2024	085331094687	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
105	MURTIANI	SIPR - 503.510.12/020/429.111/2024	0818304875	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
106	EKA HARDIYANTI	KKPR - 2504240335100072	081336416773	3	3	3	4	3	4	4	4	3	31
107	DEFI ARISTA	NAKES - 503.440/043/429.111/2024	082141426282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
108	CLARISA DWI YANI	NAKES - 503.440/017/429.111/2024	085655606599	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
109	MOCH. ADIB KHAMALI FIRMANSYAH	NAKES - 503.440/007/429.111/2024	081253707733	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
110	LEVI APRILIAN MUSTIKA	NAKES - 503.440/027/429.111/2024	081252832700	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
111	PRIA NADA FEBRIANGGA	NAKES - 503.440/049/429.111/2024	081259745042	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
112	RESTU KURNIA WIDI ASTIKA	NAKES - 503.440/029/429.111/2024	087755688772	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
113	FERIT SUTRISNO	NAKES - 503.440/030/429.111/2024	081336720368	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
114	MERRYNDIA ISTIQFARI PUTRI	NAKES - 503.440/071/429.111/2024	0881036593149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
115	NUR AZIS WIJANARKO	NAKES - 503.440/031/429.111/2024	08312121000	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
116	HENIK KHUSNIYATI	NAKES - 503.440/047/429.111/2024	081236826877	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
117	HARI KARTO	KKPR - 0305240335100094	082228915711	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
118	Agus Muhammad asmuni	KKPR - 2504240335100076	082229748933	4	3	2	4	3	4	4	4	3	31
119	ROSSALINA HELMA FRIDA	NAKES - 503.440/072/429.111/2024	085338182002	4	4	2	4	3	4	4	4	4	33
120	IMAM ANSORI	SIPR - 503.510.12/046/429.111/2024	081358193310	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
121	Antari Zulqi Masykurin	KKPR - 1207240335100153	087862494909	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33
122	LIU SUCIATI	NAKES - 503.440/038/429.111/2024	087857184721	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35
123	RONNI HANDOYO	NAKES - 503.440/034/429.111/2024	081328519647	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
124	Aprilia eka nanda	NAKES - 503.440/008/429.111/2024	081216337012	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
125	HEPI MAULIDAH	NAKES - 503.440/012/429.111/2024	081231169473	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32
126	MASBUHIN	NAKES - 503.440/028/429.111/2024	08124936393	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
127	IZZATUL MUKHLISHOH	NAKES - 503.440/048/429.111/2024	082244164663	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
128	Stephanie Devi Artemista	NAKES - 503.440/017/429.111/2024	081255868648	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
129	HENDRA SETIAWAN	SIPR - 503.510.12/052/429.111/2024	081235292778	4	4	2	4	4	3	3	3	3	30
130	RENI WAHYUNING UTAMI	NAKES - 503.440/058/429.111/2024	08113512614	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
131	HENDRA SETIAWAN	SIPR - 503.510.12/051/429.111/2024	081235292778	4	4	2	4	4	3	3	3	3	30
132	KOMANG ARIK	NAKES - 503.440/049/429.111/2024	081230474312	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
133	INDRIA FAJAR HARIYATI	NAKES - 503.440/015/429.111/2024		3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
134	SITI FAIQOH	NAKES - 503.440/018/429.111/2024	083851276552	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
135	DONESIUS DANNY FERNANDO	NAKES - 503.440/032/429.111/2024	08113696866	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
136	Nurul Asyiah	NAKES - 503.440/010/429.111/2024	085231674543	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
137	SANDHI INDRAYANA	NAKES - 503.440/035/429.111/2024	081230644772	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
138	HUSNUL HASANAH	NAKES - 503.440/051/429.111/2024	081266692792	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
139	RIZKI RICA RACHIM FADILAH PUTRI	NAKES - 503.440/014/429.111/2024	08113737669	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
140	LISA PUTRI ARDITASARI	NAKES - 503.440/030/429.111/2024	082234333394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
141	LISA PUTRI ARDITASARI	NAKES - 503.440/029/429.111/2024	082234333394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
142	RAFII RIZKY RAMADHAN	NAKES - 503.440/006/429.111/2024	085850734030	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
143	NI PUTU TANIA NADYANTI TUNGGADEWI	NAKES - 503.440/008/429.111/2024	0881037170603	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
144	FAJAR AGUS SETYANINGRUM	NAKES - 503.440/007/429.111/2024	087709323522	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
145	MOHAMMAD IKROM PAHLEVY	NAKES - 503.440/033/429.111/2024	085785085645	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
146	SUPARDJI	NAKES - 503.440/036/429.111/2024	08124979717	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
147	DARMAYANTI MAFIKASARI	NAKES - 503.440/052/429.111/2024	082141785117	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
148	ELFINA INDRIANI	NAKES - 503.440/022/429.111/2024	082140712384	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
149	INTAN NOVIA INDRIA DARNA	NAKES - 503.440/050/429.111/2024	081232343635	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33

No	RESPONDEN	KETERANGAN	HP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
378	DAISIN QORIATU ZAHRO	NAKES - 503.440/024/429.111/2024	081216377831	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
379	SRI UTAMI ERIKA SARI	NAKES - 503.440/143/429.111/2024	085813852903	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
380	HERNITA NUR MAYASARI	NAKES - 503.440/144/429.111/2024	082231174345	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
381	KARINA DEVI WAHYU PRIYADI	NAKES - 503.440/031/429.111/2024	081252650622	4	4	3	4	3	3	3	3	4	32
382	ULVI LAILATUL FITRIA	NAKES - 503.440/157/429.111/2024	081331209110	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
383	EKA WAHYU HANDAYANI	NAKES - 503.440/148/429.111/2024	085235906724	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
384	WIWIN ANDARINI	NAKES - 503.440/030/429.111/2024	085274329294	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
385	LIA HIKMATUL MAULA	NAKES - 503.440/152/429.111/2024	085730999992	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
386	ALDONA DIADARSONO	NAKES - 503.440/034/429.111/2024	087811359652	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
387	CANDRA DWI HIDAYATI	NAKES - 503.440/032/429.111/2024	085642137967	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
388	KHUSNUL KHOTIMAH	NAKES - 503.440/029/429.111/2024	085861934763	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
389	SARIDA BERNADETHA	SKP - 072/001/429.111/2024	082361625254	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
390	AHMAD FAUZI	NAKES - 503.440/065/429.111/2024	089601499372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
391	AJENG DIYAH KUSUMA ANJANI	NAKES - 503.440/162/429.111/2024	082334931610	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
392	VINA ALFIONITA	NAKES - 503.440/145/429.111/2024	082113054300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
393	SRI INDAH YANI	NAKES - 503.440/187/429.111/2024	08124968750	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
394	AHMAD FAUZI	NAKES - 503.440/064/429.111/2024	089601499372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
395	ENDANG PURWANTI	NAKES - 503.440/146/429.111/2024	081358475740	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
396	Amalia Sutoyo	NAKES - 503.440/069/429.111/2024	081331596674	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
397	Amalia Sutoyo	NAKES - 503.440/068/429.111/2024	081331596674	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
398	RISKA WIDAYANTI	NAKES - 503.440/035/429.111/2024	082225241610	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
399	IKA NURVIYANTI	NAKES - 503.440/029/429.111/2024	082229292171	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
400	ANIDA ISOYIYANTI	NAKES - 503.440/031/429.111/2024	081259771980	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31
401	mujjati	NAKES - 503.440/159/429.111/2024	082132076894	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
402	EKA MEI YULIANA CANDRA YUDHA	NAKES - 503.440/083/429.111/2024	082232594093	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
403	Emenda Sembiring	SKP - 072/003/429.111/2024	08112106322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
404	ERNA MIKEWATI	NAKES - 503.440/163/429.111/2024	082139946949	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
405	ALFAN MAWLANA	SKP - 072/002/429.111/2024	089668134795	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
406	MURTIANI	SiPR - 503.510.12/065/429.111/2024	0818904875	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
407	Junaidi Malik	NAKES - 503.440/071/429.111/2024	085259008216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
408	Junaidi Malik	NAKES - 503.440/070/429.111/2024	085259008216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
409	Dianita Wulan Caritho	NAKES - 503.440/032/429.111/2024	081235427008	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Σ nilai/Unsur				1,542	1,512	1,425	1,592	1,494	1,505	1,502	1,504	1,622	13,698
NRR/Unsur				3,77	3,697	3,484	3,892	3,653	3,68	3,672	3,677	3,966	3,72122
NRR Tertimbang/Unsur				0,419	0,411	0,387	0,432	0,406	0,409	0,408	0,409	0,441	3,721
IKM Unit Pelayanan													93,032

