

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I

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 2023. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik berorientasi pada pelayanan yang prima adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada penggunalayanan. Dalam suvei 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 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, 8 April 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 I 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	
<b>Jumlah Nilai per Unsur</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	
<b>NRR per Unsur</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	
<b>NRR Tertimbang per Unsur</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>
<b>IKM (Konversi 0 – 100)</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>	<b>XX</b>

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 93,17 dengan range Mutu Pelayanan **A/Sangat Berkualitas**.

RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									TOTAL RATA <sup>2</sup>
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR per Unsur	3,772	3,775	3,547	3,678	3,682	3,652	3,730	3,730	3,959	3,725
IKM (Konversi 0-100)	94,288	94,382	88,670	91,948	92,041	91,292	93,258	93,258	98,970	93,123
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 3,772 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 94,288 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 3,775 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 94,382 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 3,547 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,670 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 3,678 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,948 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 3,682 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,041 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 3,652 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,292 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 3,730 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,258 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 3,730 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,258 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 3,959 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,970 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 (98,970), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (94,382), Persyaratan (94,288), Perilaku pelaksana (93,258), Sarana dan Prasarana (93,258), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (92,041), Biaya/Tarif (91,948), Kompetensi Pelaksana (91,292), dan Waktu Penyelesaian (88,670).

## 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 Januari 2025 hingga Maret 2025 yang kemudian dilakukan pengolahan data dengan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,123 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 I 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, 8 April 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 I**

NO	RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
1	Achmad Elqi Zaenur Rohman, A.Md.Farm	NAKES	3	4	2	3	3	3	3	3	4	28
2	ACHMAD MANSUR	NAKES	4	3	2	3	3	4	4	4	4	31
3	AGUS EKA HERNAWAN	NAKES	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
4	Ahmad Miftahul Rozak	NAKES	3	3	1	2	3	4	4	4	4	28
5	AHMAD ZACKY HIBATULLAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	Ali Mahmudi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	ALIEFIA FITRI HANDAYANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	ALWIYANTO	NAKES	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32
9	ANa SILVIA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	ANISYAH NUR AINI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	APRILIA ARI KRISNAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	APRILIA DAMAYANTI	NAKES	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
13	apt. Amelia Kusuma Dewi, S.Farm	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
14	apt. BINTI SUHAILAH AN NAFI'AH, S.Farm	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
15	apt.ASTERINA TRY AYUNING TIAS, S.Farm	NAKES	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
16	ARISTA HANDAYANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	Arista Sinta Dewi	NAKES	3	4	3	3	4	4	3	4	4	32
18	Avrina Silvia Hastin	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
19	AYU KUSUMA JAYANTI.Amd.,AK	NAKES	4	3	3	3	4	3	3	4	4	31
20	AYU MEGA LESTARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	Bambang	NAKES	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32
22	Barok Lusiana	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	Bdn. Varent Adelina Puteri, S. Keb	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
24	Bellatrix Awilda Putri, A.Md.Keb	NAKES	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
25	BETTY KUMALA FEBRIAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	Binasari, S.Gz	NAKES	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
27	CANDIDAT DENTISTANER GUSTA BORNAGE	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	CANDRA DINDA TYAN APRILYANA	NAKES	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
29	Cicilia Dwi arti	NAKES	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
30	CITRA INDRA GUSTIAN	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
31	Clarisa Dwi yani	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
32	DAYU LANTIKA	NAKES	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
33	DESTA NELY ERLYAF TIKA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	Devi Ayu Utviana	NAKES	4	3	2	3	3	3	3	3	4	28
35	Devita Nurul Amin Yahya	NAKES	4	3	2	3	3	3	3	3	4	28
36	DIAN INDRIASARI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
37	Dian Kartikasari, A.Md.Gz	NAKES	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
38	DIANA RA'IDA PUTRI	NAKES	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
39	DIMAS FITRIA PRIHATININGTYAS	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	Dinar Ika Fitriana	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	DINDA ANGGUN ANGGRAINI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
42	Dismara Anggrelya	NAKES	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
43	Dodi Tri Oktafianto	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	dr. Aliyyudestrina Windya Nerdenaesti	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	dr. Aliyyudestrina Windya Nerdenaesti	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	dr. Devani Bagus Aprinda, Sp.PD	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
47	dr. Diah Rizki Susanti	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	dr. Diana Arinanda,SpOG	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	dr. Eryn Neriswati Aisyah,Sp.J.P	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	dr. Eryn Neriswati Aisyah,Sp.J.P	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	dr. Fajar Haikal Ashomadoni	NAKES	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
52	dr. Galuh Supriyadi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	dr. Gangsar Lintas Damai	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	dr. Gangsar Lintas Damai	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	dr. Ika Rahayu Susanti,MMRS	NAKES	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31
56	dr. Juvinta Diva Fabiola	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
57	dr. Kamalia Hasanah,Sp.O.G	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	dr. Kasih Widhi Astuti	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	dr. Liza Puspita Sari	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	dr. Muhammad Azmi Hanief	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	dr. Muhammad Kaharuddin Mirzani	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	dr. Muhammad Nur Rezki	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	dr. Naili Fina Mawaddatir Rohmah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	dr. Novita Febrianti	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	dr. Qurrota A'yun Firdaus	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	dr. Reza Muttaqien,Sp.OT.	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67	dr. Rika Hardiyanti Hanifa	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

NO	RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
68	dr. Risandi Harry Pradipto,Sp.OT.	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	dr. Risandi Harry Pradipto,Sp.OT.	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	dr. Rizky Satya Pradana,Sp.PD	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	dr. Rizky Satya Pradana,Sp.PD	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	dr. Rizky Satya Pradana,Sp.PD	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	dr. Royan Mechi Varendra,Sp.O.G	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	dr. Royan Mechi Varendra,Sp.O.G	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	dr. Yana Agung Satriasa,Sp.An.TI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	DR.H.DEDY SASONGKO	NAKES	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
77	DR.H.DEDY SASONGKO	NAKES	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
78	DR.H.DEDY SASONGKO	NAKES	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
79	drg Rizki Widyakartika Yuniarti	NAKES	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30
80	drg. DEA ARISKA NAHDIATI	NAKES	4	4	3	3	3	4	3	3	4	31
81	drg. Rudy Iswoyo	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	drg. Wildhan Septianda Bhakti, Sp.Perio	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	Dwi Ernawati	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84	DWI KARTIKOSARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	DWI PUSPITA SARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86	Eksan Hidayat	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
87	Ela Dwi Siska Anggraini, A.Md.Farm.	NAKES	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
88	ELLIANA KHOIRUN NISAA'	NAKES	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33
89	Ellintang Charisma Dewi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	ELLY MUSTIKAWATI Amd.AK	NAKES	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31
91	Elok Puspitasari	NAKES	4	4	3	3	3	4	3	3	4	31
92	Elok Puspitasari	NAKES	4	4	2	3	4	3	3	4	3	30
93	Elok Rimadani	NAKES	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31
94	Elvi Kurniawati	NAKES	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
95	Eni Ilmiatin Husniah	NAKES	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31
96	Enik Suprpti	NAKES	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
97	ERNI YUNIARTI	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
98	Eva Yuanita	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
99	Faizhal Arry Prasetyo, SST	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
100	Faldy Choirur Roziqin	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
101	Febriana Linda Rahayu	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
102	Fiera Aulia Latifah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
103	Fitria Veranika	NAKES	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32
104	Fitria Veranika	NAKES	4	4	3	3	4	3	4	3	4	32
105	Genis Windari	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
106	Gurit Febriastiti, Amd. AK	NAKES	4	4	2	4	4	3	3	3	3	30
107	Hendra Tri Dhinata Zulfikar	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
108	HENY WULANDARI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
109	HIJRI JAMIL	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
110	HUSNUL KHOTIMAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
111	Iin Alipiani	NAKES	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
112	Ikha Rina Unthari, S.ST.Keb	NAKES	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29
113	INDAH TRIPUJIATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
114	INFI JARUN NIAMI	NAKES	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
115	INGGA DIAS ASTRI	NAKES	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
116	INTAN ULAN DARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
117	IPUT HARDIANTI, S.Kep., Ners.	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
118	IRWAN ARIYANTO	NAKES	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
119	Ita Srialis	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
120	JOHAN PRANATA GUNAWAN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
121	Julita Ramayani	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122	JUNAIDI	NAKES	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
123	Kamilah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
124	Kartikaningsih	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
125	Kusriono	NAKES	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
126	LELYA FEBRIANTI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
127	LENI MARDIANTANTI	NAKES	4	4	2	3	3	4	4	4	4	32
128	LESTARI ASIH	NAKES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
129	LUKMAN HAKIM	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
130	LUTHFI AINI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
131	MAHRESYA KAMAJAYA	NAKES	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
132	MAHRESYA KAMAJAYA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
133	MARIA MAGHFIROH	NAKES	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
134	MARIA ULFA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
135	MARIA ULFA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
136	MARTHA ALVINA ADHANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
137	Mashudi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35

NO	RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
138	MIFTAHUL ULUM	NAKES	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
139	Moh. Ali Nurohman	NAKES	4	4	2	2	4	4	3	3	4	30
140	MOH. AMINUDIN	NAKES	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33
141	Moh. Ilham Khawarizmi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
142	MOHAMAD FANTONI	NAKES	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
143	Mualifatul Lailia	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
144	Much Pratama Arief	NAKES	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
145	Muhammad Agita Ferrari	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
146	Muhammad Raihan Atsany amd.Rad	NAKES	4	4	2	3	3	4	3	3	3	29
147	Mujtahid	NAKES	4	4	3	3	4	3	3	3	4	31
148	NABELA ALFIYATU ZUHRO	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
149	NABELLA FITRI ARISTA, S.Tr.Kes	NAKES	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
150	Nanik Karlinawati, S.ST	NAKES	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
151	NGESTI HENDRIANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
152	Nindy Aulia Ivani	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
153	NING ALDA SAFIRA	NAKES	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33
154	Ns. DIDIK RAHMUDI, S.Kep	NAKES	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
155	Ns. MASRUROH, S.Kep	NAKES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
156	Ns. Ridho Anil Shohibul Falah S.Kep	NAKES	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
157	Nur Anis Agustina	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
158	Nuraini Ayu Octarina	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
159	Nuronyah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
160	Nurul Fitriyah Apriyanti,Amd.Keb	NAKES	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
161	NURUL ISMAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
162	Purwaningsih	NAKES	3	3	3	3	4	3	4	3	4	30
163	Qurrata A'yun	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
164	RAWUH TRI SUSILO	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
165	RENALDY ANGGI AGASTYA S.Kep.,Ns	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
166	Reny aprilia	NAKES	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
167	Rhestiana Findy Agustin	NAKES	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
168	RIANA SRI PALUPI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
169	RICHAH FAUZIAH	NAKES	3	4	4	3	3	3	4	4	4	32
170	RINDA REDI ASTUTIK A.Md.RO	NAKES	4	3	2	3	3	4	4	4	4	31
171	RINI UTAMI	NAKES	4	3	3	3	4	3	4	3	4	31
172	Riska Widayanti	NAKES	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31
173	RISKI WIKNA PRATAMA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
174	Risty Dian Puspita	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
175	RIZA FAHMI QOYUM KURNIA	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
176	RIZKI INDRAWANGI	NAKES	4	4	2	2	3	4	4	3	4	30
177	ROISSATUL AISIYAH	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
178	Sinta Nur Jannah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
179	SITI LUTHFIANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
180	SITI MARHAMAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
181	SITI MUTMA'INNAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
182	Sri rohanik	NAKES	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
183	Sri Wahyuni A.Md.Kep	NAKES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
184	SUGONDO HADI	NAKES	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
185	Suryani, A.Md.Kes, S.KM	NAKES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
186	SYAHRUL MUNIR	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
187	Syukron Fadillah	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
188	Taslimatur Rizqi	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
189	TEMY DWI SUSANTI	NAKES	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
190	TITI NASTITI HANDAYANI	NAKES	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
191	Tristiana	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
192	Ulfi Rifki Ichromy Putra Said	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
193	Ulfi Rifki Ichromy Putra Said	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
194	Ulfi Rifki Ichromy Putra Said	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
195	VERONICA ESTER SANDRIA A.Md.Kep	NAKES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
196	VINA MEIDHITYANINGRUM	NAKES	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
197	VIVI DWI RAHAYU	NAKES	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
198	Viviyanti	NAKES	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30
199	Wahyu Agung Fitria Wardana, A. Md. Farm	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
200	WAHYU ROHMAWATI	NAKES	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31
201	Wardatus Sholihah	NAKES	3	4	4	3	4	3	3	3	4	31
202	WASYIK	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
203	Wilis Prasasti	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
204	Wilma Adib Gardiawan	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
205	Wilma Adib Gardiawan	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
206	Yogita Santye Yussheila. AMd. Keb	NAKES	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
207	Yunita Ningsih	NAKES	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32

NO	RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
208	Yusti Retnaningtyas	NAKES	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
209	ZAHROTIN AFIFAH	NAKES	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
210	ZUMROTUR ROHMAH	NAKES	3	4	3	3	4	3	3	3	4	30
211	SAPARIYANTO	SIPR	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
212	ARIE SOERJONO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
213	SUYISNO H	KKPR	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
214	NUGRAHENNY SETYA P.	KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
215	HARRY SANTOSO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
216	MOH.AGUS SARWEDI	KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
217	YOSEP BUDIPIRNO	KKPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
218	NANANG SETYAWAN	KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
219	DINA SRI ASTARI SP.	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
220	DWI SETYANINGSIH	KKPR	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
221	Broto Waluyo	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
222	M. IRFAN ALAM	KKPR	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
223	Desi permoni suci	KKPR	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32
224	BOBY RIA ARIFUDDIN	SIPR	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
225	AGUS WIJAKSONO	KKPR	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
226	ARIE SOERJONO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
227	Irwan Kuswanto	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
228	CANDRAYANI	KKPR	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
229	ITA ROMANTI	KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
230	AGUS MARSUDI S.E.	KKPR	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
231	WINDA OCTAVIA	SKP	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
232	CAHYO DEWANDOKO	KKPR	4	3	3	3	4	3	4	4	4	32
233	AULIA SALSABILA GANI	SKP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
234	IDZAN RIZAL YOTANTA	SKP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
235	MUHAMMAD ARYA ILHAM	SKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
236	SATRIA BUDIARTA	SKP	4	4	4	4	2	2	4	4	3	31
237	TEGAR TRI WIBOWO	SKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
238	MOHAMMAD RIZAL ADJE CAHYONO	SKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
239	HIKMAL AKBAR IBNU SABIL	SKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
240	SUYISNO H	KKPR	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
241	RYO MEY MARTINO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
242	mahendra dian prakasa	KKPR	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
243	YUDI RIZKA RAMADHANI	SIPR	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
244	YUDI RIZKA RAMADHANI	SIPR	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
245	YUDI RIZKA RAMADHANI	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
246	YUDI RIZKA RAMADHANI	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
247	YUDI RIZKA RAMADHANI	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
248	YUDI RIZKA RAMADHANI	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
249	YUDI RIZKA RAMADHANI	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
250	FAJAR AULIA RACHMAN SYAH	KKPR	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
251	Tiffany Lavenia	SIPR	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
252	Tiffany Lavenia	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
253	NUR SAMSI	SIPR	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
254	RYO MEY MARTINO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
255	HENDRI WIDJAJA	KKPR	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
256	MARCHO YOGA ALAMSYAH	SIPR	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
257	ERWIN GUNAWAN	SIPR	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
258	ASMUNI	KKPR	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
259	NISWATUN HASANAH	KKPR	2	3	4	4	4	3	4	3	3	30
260	LINGGARJANTO BUDI OETOMO	SIPR	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
261	LINGGARJANTO BUDI OETOMO	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
262	LINGGARJANTO BUDI OETOMO	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
263	LINGGARJANTO BUDI OETOMO	SIPR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
264	SANTOSO	KKPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
265	ARIE SOERJONO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
266	ARIE SOERJONO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
267	ARIE SOERJONO	SIPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
<b>∑ nilai/Unsur</b>			<b>1.007</b>	<b>1.008</b>	<b>947</b>	<b>982</b>	<b>983</b>	<b>975</b>	<b>996</b>	<b>996</b>	<b>1.057</b>	<b>8.951</b>
<b>NR/Unsur</b>			<b>3,772</b>	<b>3,775</b>	<b>3,547</b>	<b>3,678</b>	<b>3,682</b>	<b>3,652</b>	<b>3,730</b>	<b>3,730</b>	<b>3,959</b>	
<b>NR Tertimbang/Unsur</b>			<b>0,419</b>	<b>0,419</b>	<b>0,394</b>	<b>0,409</b>	<b>0,409</b>	<b>0,406</b>	<b>0,414</b>	<b>0,414</b>	<b>0,440</b>	<b>3,725</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>												<b>93,123</b>