DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI s.d MARET

2024

KATA PENGANTAR

Mencermati keberadaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam pemberian pelayanan publik sebagaimana dalam tugas fungsi yang melekat pada DPMPTSP Kabupaten Madiun tentunya masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa ataupun jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut apabila tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi DPMPTSP Kabupaten Madiun khususnya dan Pemerintah Kabupaten Madiun pada umumnya. Olehkarena itu, perlunya aplikasi survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup DPMPTSP Kabupaten Madiun.

Pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM di DPMPTSP Kabupaten Madiun menjadi salah satu terobosan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang bersifat real time serta penggunaan QR Code yang terhubung dengan alamat sukma.jatimprov.go.id. Aplikasi SuKMa-e JATIM diharapkan akan semakin memudahkan masyarakat dalam menyampaikan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik serta mendorong upaya peningkatan kinerja pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Madiun.

PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
PENANAMAN MODAL DAN PTSP

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

ARIK KRISDIANANTO,S.STP,MH
Pembina Utama Muda
NIP 19750925 199602 1 003

RINGKASAN

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Mekanisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Madiun ini telah dituangkan dalam kebijakan pelayanan dalam bentuk standar pelayanan, maklumat pelayanan dan survei kepuasan masyarakat. Ketersediaan standar pelayanan dan maklumat pelayanan telah disusun dan dipublikasikan kepada masyarakat melalui media elektronik dan media non elektronik. Adapun kegiatan survei kepuasan masyarakat ini,DPMPTSP Kabupten Madiun secara periodik sebanyak 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun telah melakukan kegiatan tersebut sejak tahun 2018. Pada tahun 2021 lalu, untuk nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM), DPMPTSP Kabupaten Madiun mendapatkan nilai IKM ini sebesar 84.76 dengan kategori baik. Selanjutnya pada tahun 2022, didorong untuk pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini, yang merupakan hasil komitmen antara Pemerintah Kabupaten Madiun dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Keunggulan aplikasi SuKMa-e JATIM ini bersifat real time, dimana data yang masuk (data entry) langsung terbaca pada sisi admin/pemangku kepentingan. Pada tahun 2023 lalu, nilai IKM sebesar 91.21 dengan kategori sangat baik.

Adapun jumlah responden pada triwulan I kurun waktu bulan Januari s.d Maret 2024 ini sebanyak 159 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 74 orang dan responden perempuan sebanyak 85 orang. Setiap jawaban oleh responden atas 9 (sembilan) pertanyaan yang disajikan oleh aplikasi tersebut, akan diolah dan dianalisa secara otomatis oleh sistem sesuai kaidah ilmiah. Hasil penjaringan atas penilaian kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun sebagaimana tercatat dalam sistem database aplikasi SuKMa-JATIM ini sebesar 91.11 yang ekuivalen dengan kategori sangat baik.

Tentunya, nilai IKM dengan kategori baik tersebut masih disertai adanya masukan/kritik dari masyarakat pemohon layanan serta hasil analisa atas unsur pelayanan dengan indeks relatif rendah diantara 9 (sembilan) unsur pelayanan kepada DPMPTSP Kabupaten Madiun melalui aplikasi SuKMA-e JATIM tersebut antara lain unsur waktu, produk dan prosedur. Adapun jumlah masukan/kritik yang masuk pada sistem tercatat sebanyak 1 (satu) masukan terkait sarana prasarana ketersediaan wifi.

DPMPTSP Kabupaten Madiun secara berkesinambungan melakukan upaya perbaikan dengan memangkas langkah proses perizinan yang dituangkan dalam standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat, pengembangan aplikasi pelayanan perizinan non OSS RBA serta pemberian kompensasi layanan atas layanan yang melewati batas waktu yang ditentukan.

Kata kunci : IKM, aplikasi SuKMA-e JATIM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
KATA PENGANTAR
RINGKASAN
DAFTAR ISI
BAB I .....
Pendahuluan dan Gambaran Umum Pelayanan Publik Perangkat Daerah

BAB II .....
Metode Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB III .....
Hasil Pembahasan

BAB IV .....
Saran, Masukan dan Rekomendasi Perbaikan

BAB V .....
Penutup dan Publikasi Hasil indeks Kepuasan Masyarakat

BAB I
PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun sebagai unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun menjalankan urusan pemerintahan daerah bidang penanaman modal, pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan Mal Pelayanan Publik (MPP).

Dalam pemberian pelayanan publik sebagaimana dalam tugas fungsi yang melekat pada DPMPTSP Kabupaten Madiun tentunya masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa ataupun jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut apabila tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi DPMPTSP Kabupaten Madiun khususnya dan Pemerintah Kabupaten Madiun pada umumnya. Olehkarena itu, perlunya survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup DPMPTSP Kabupaten Madiun.

Adapun salah satu strategi yang dilakukan pada triwulan pertama Tahun 2022 ini, Pemerintah Kabupaten Madiun menjalin komitmen dalam nota kesepahaman dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam pengembangan dan pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM (Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur). Komitmen pemanfaatan ataas aplikasi SuKMa-e JATIM tersebut selanjutnya dilaksanakan oleh perangkat daerah yang ada di lingkungan Kabupaten Madiun. Keunggulan aplikasi SuKMA-e JATIM ini bersifat *real time*, dimana responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan dalam aplikasi tersebut akan secara otomatis tercatat/terekam dalam sistem *database* tersebut.

Kegiatan penjaringan atas survei kepuasan masyarakat terhadap penilaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohonan layanan oleh petugas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Madiun dilakukan setelah selesai pelayanan. Selanjutnya pemohon layanan (responden) ini diberikan pendampingan untuk melakukan akses melalui QR Code yang nantinya akan terhubung pada alamat *sukma.jatimprov.go.id* guna menjawab menjawab 9 (sembilan) pertanyaan terkait unsur survei kepuasan masyarakat yang meliputi :

a. Persyaratan
b. Sistem Mekanisme dan Prosedur
c. Waktu Penyelesaian
d. Biaya/Tarif
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
f. Kompetensi Pelaksana
g. Perilaku Pelaksana
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
i. Sarana dan Prasarana

Operasional aplikasi SuKMa-e JATIM ini didukung setiap Perangkat Daerah yang ada di lingkungan Kabupaten Madiun dengan memiliki petugas *admin* yang bertanggung jawab dalam operasional aplikasi SuKMa-e JATIM ini dan melaporkan secara berkala atas penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat tersebut. Sehingga akan diulas/di reviu atas pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini terkait :

1. Bagaimana hasil indeks survei kepuasan masyarakat di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Madiun dengan pemanfaatan aplikasi SuKMA-e JATIM pada triwulan I (Januari – Maret) 2024 ?
2. Bagaimana tanggapan/opini dari masyarakat pada aplikasi SuKMa-e JATIM atas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun pada peride triwulan I (Januari – Maret) 2024 ?

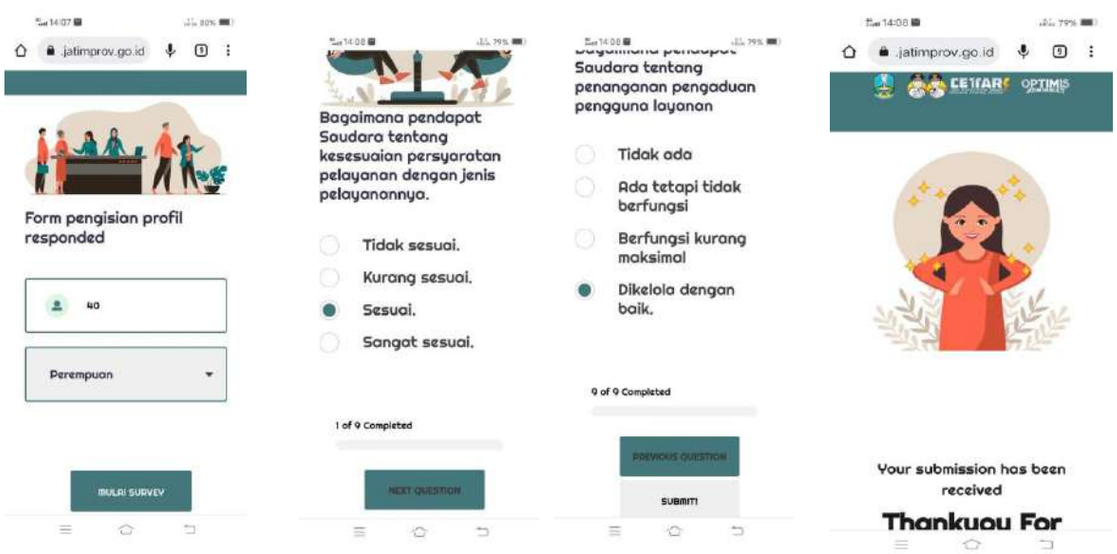
Diharapkan dengan pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini pada DPMPTSP Kabupaten Madiun akan semakin meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta terukurnya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sebagaimana amanah yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

BAB II
METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam menjalankan penggunaan aplikasi SuKMa-e JATIM di DPMPTSP Kabupaten Madiun dilakukan tahapan sebagai berikut :

1. Masyarakat pemohon layanan di loket DPMPSTP Kabupaten Madiun selanjutnya disebut responden ini, setelah mendapatkan layanan utama akan didampingi petugas khusus untuk mengisi aplikasi SuKMa-e JATIM, dengan menggunakan perangkat ponsel/*smartphone* yang dimiliki atau melaui perangkat elektronik lain yang disediakan di loket layanan.
2. Responden melakukan *scanning* atas QR Code untuk menuju link *sukma.jatimprov.go.id*
3. Responden mengisi jawaban atas 9 (sembilan) pertanyaan sampai dengan laman akhir *thank you* (terima kasih).
4. Data isian akan tercatat pada sistem, selanjutnya secara otomatis akan diolah dan dianalisa menggunakan kaidah ilmah untuk mendapatkan nilai IKM yang tersaji pada beranda aplikasi SuKMa-e JATIM.

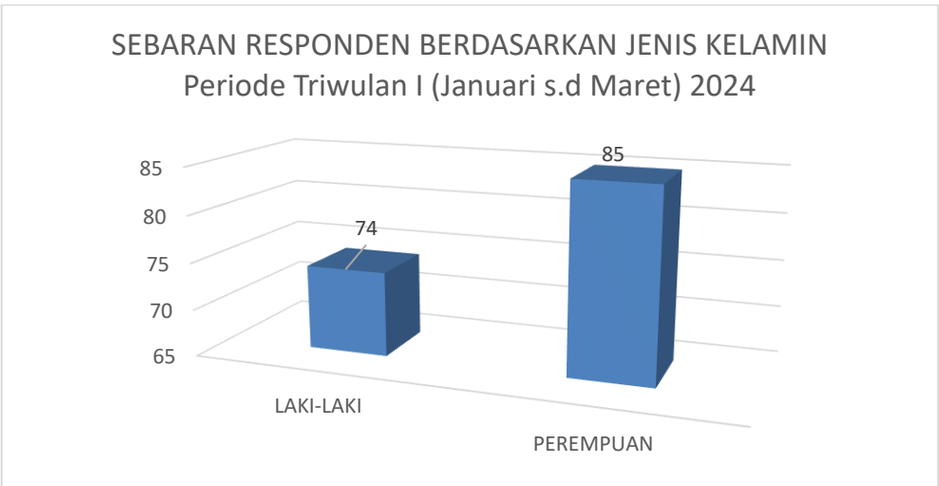
Adapun gambaran pengisian pada aplikasi SuKMa-JATIM oleh responden dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2.1
Tampilan isian aplikasi SuKMa-e JATIM

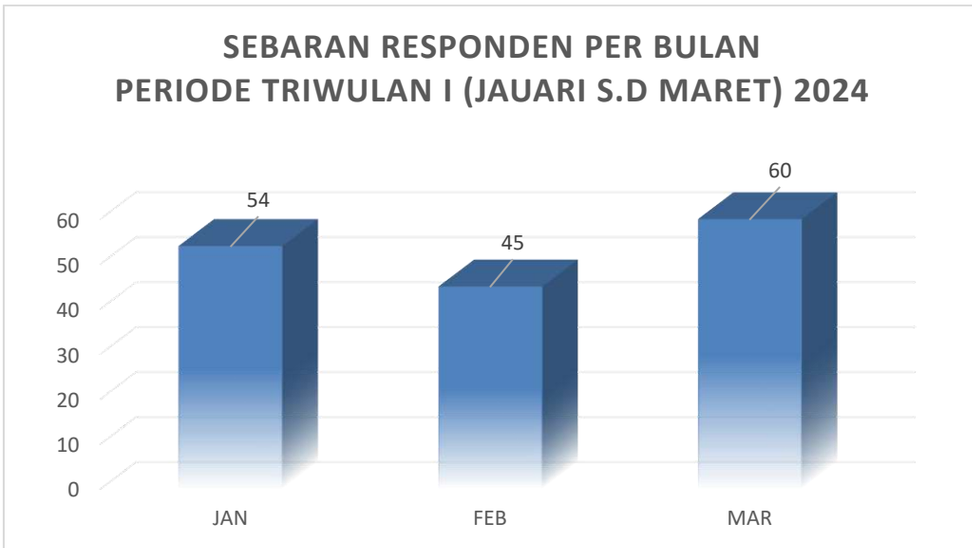
BAB III
HASIL PEMBAHASAN

Penjaringan responden atas pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun, di dilakukan setelah pemohon layanan selesai menerima layanan dari petugas dengan dipandu/didampingi oleh petugas khusus. Adapun pada rentang waktu triwulan I pada bulan Januari s.d Maret 2024 tercatat responden yang memberikan penilaian melalui aplikasi SuKMa-e JATIM tersebut sebanyak **159** orang, dengan jumlah responden laki-laki sebanyak **74** orang dan jumlah responden perempuan sebanyak **85** orang.



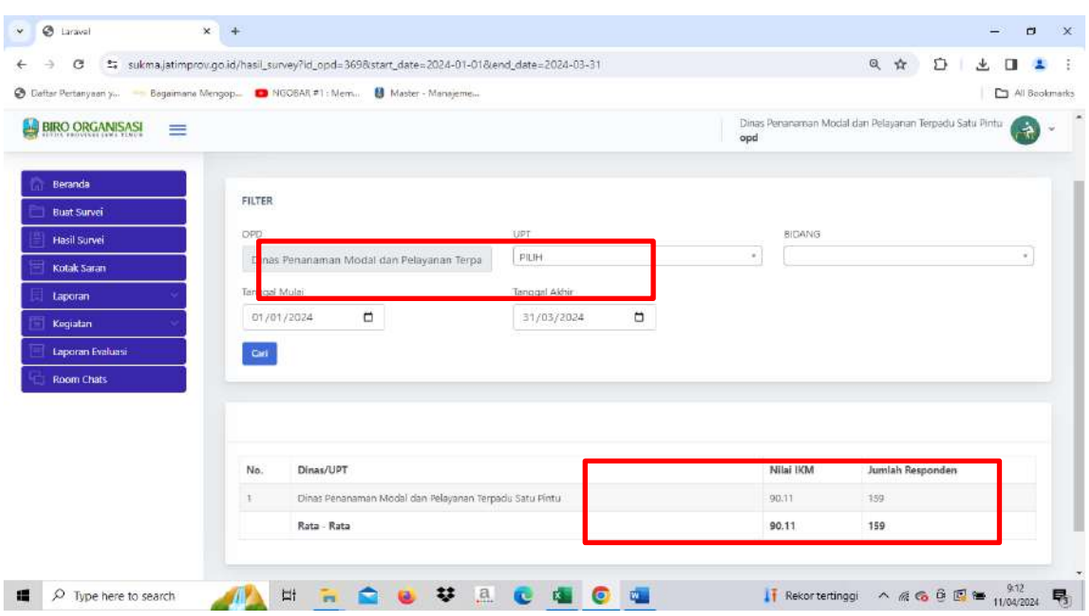
Gambar 3.1
Partisipasi Responden Aplikasi SuKMa-e JATIM
periode bulan Januari s.d Maret 2024

Secara keseluruhan sebaran partisipasi responden atas penilaian pelayanan dalam aplikasi SuKMa-e JATIM ini pada bulan Januari 2024 tercatat **54** orang responden. Pada bulan Februari 2024, tercatat **45** responden sedangkan pada bulan Maret 2024 tercatat sebanyak **60** orang. Secara keseluruhan, sebaran responden pada periode bulan Januari s.d Maret 2024 ini tampak pada gambar berikut ini.



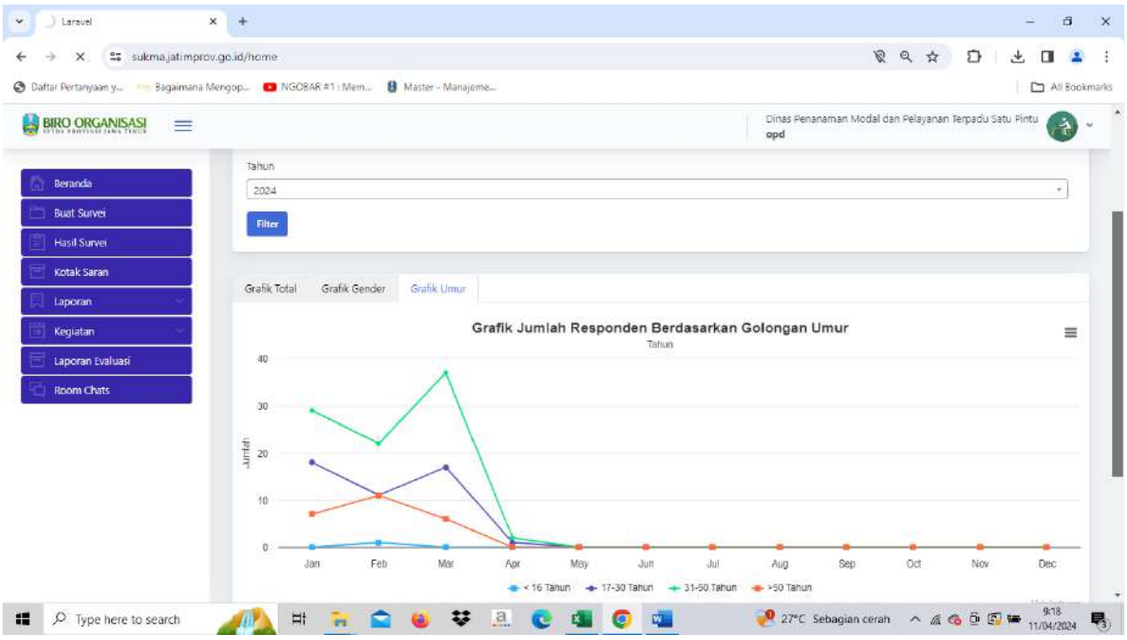
Gambar 3.2
Sebaran Responden per bulan
periode bulan Januari s.d Maret 2024

Berdasar hasil survei kepuasan masyarakat yang tercatat pada sistem basis data (*database*) aplikasi SuKMa-e JATIM ini, didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Madiun sebesar **90.11** yang ekuivalen dengan kategori **sangat baik** sebagaimana pada kategori mutu pelayanan yang berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut sebagaimana tampak berikut ini.



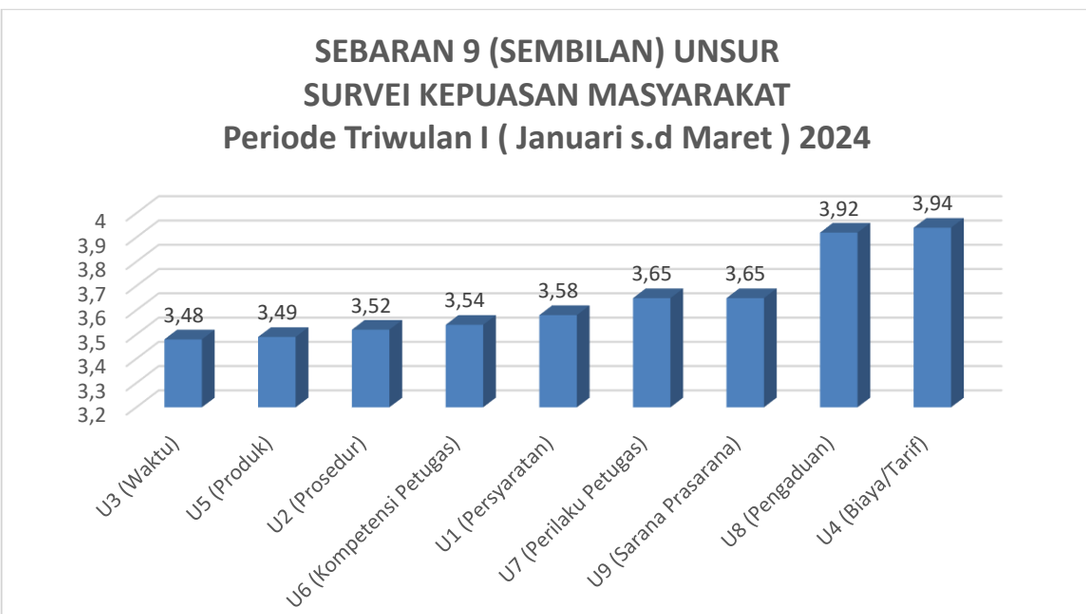
Gambar 3.3
Tampilan hasil IKM periode Januari s.d Maret 2024

Adapun tampilan beranda aplikasi SuKMa-e JATIM pada periode triwulan I (Januari s.d Maret) 2024, sebagaimana tampak berikut ini.



Gambar 3.4
Tampilan beranda aplikasi SuKMa-e JATIM periode triwulan I (Januari s.d Maret) 2024

Sedangkan berdasarkan hasil indeks tiap unsur pelayanan yang didapat dari sutvey kepuasan masyarakat tersebut, didapatkan hasil nilai indeks per unsur pada periode Triwulan I (Januari s.d Maret) 2024 ini sebagai berikut :



Gambar 3.5
Sebaran hasil indeks per unsur pelayanan

Jika mencermati atas 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut, maka didapatkan 3 (tiga) unsur dengan hasil indeks yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan, antara lain **waktu, produk** dan **prosedur.**

Untuk itu diperlukan rencana tindak lanjut sebagai upaya dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih inovatif. Adapun capaian hasil indeks per unsur pelayanan sebagaimana tampak pada berikut ini.

UNSUR PELAYANAN	HASIL
U3 (Waktu)	3,48
U5 (Produk)	3,49
U2 (Prosedur)	3,52
U6 (Kompetensi Petugas)	3,54
U1 (Persyaratan)	3,58
U7 (Perilaku Petugas)	3,65
U9 (Sarana Prasarana)	3,65
U8 (Pengaduan)	3,92
U4 (Biaya/Tarif)	3,94

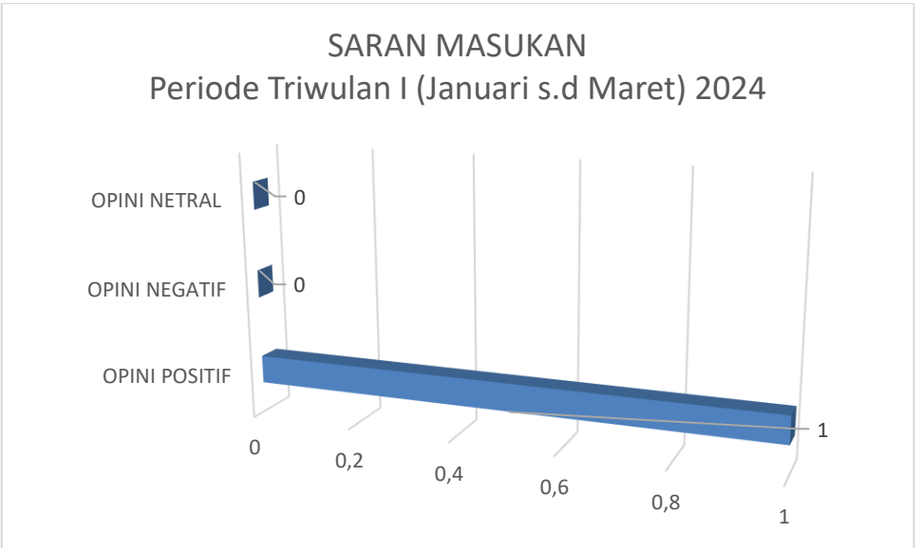
Gambar 3.6
Hasil indeks per unsur

BAB IV
SARAN MASUKAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

A. SARAN MASUKAN

Berdasarkan hasil masukan pada fitur kotak saran yang masuk pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada rentang waktu bulan Januari s.d Maret 2024 sebanyak **1 (satu)** saran/masukan.

Adapun sebaran opini yang masuk pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada fitur Kotak Saran, sebagaimana tampak berikut ini.



Gambar 4.1
Sebaran Opini pada Fitur Kotak Saran pada aplikasi SuKMa-e JATIM
Periode triwulan I (Januari s.d Maret) 2024

B. REKOMENDASI PERBAIKAN

Untuk rekomendasi atas saran masukan oleh masyarakat pengguna layanan pada DPMPTSP Kabupaten Madiun, maka jajaran pimpinan DPMPTSP Kabupaten Madiun melakukan perbaikan secara berkesinambungan atas layanan yang diberikan dengan memberikan kompensasi layanan.

Kompensasi layanan ini diberikan sebagai salah satu komitmen dari DPMPTSP Kabupaten Madiun dalam memberikan prioritas layanan kepada masyarakat pengguna/pemohon layanan yang mengalami ketidaksesuaian prosedur dalam proses perizinan

berusaha/perizinan non berusaha dengan memberikan prioritas pemrosesan sampai dengan selesai dan memperoleh pendampingan dalam proses perizinan berusaha/perizinan non berusaha selanjutnya.

DPMPTSP Kabupaten Madiun telah berkomitmen dengan menyampaikan informasi tentang kompensasi layanan tersebut dalam media non elektronik (*roll banner*) yang ditempatkan di loket DPMPTSP Kabupaten Madiun. Adapun tampilan publikasi atas kompensasi layanan tersebut sebagaimana tampak berikut ini.

Gambar 4.2
Tampilan publikasi kompensasi layanan

BAB V
PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil survei pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada periode triwulan I (Januari s.d Maret 2024) didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar **90.11 dengan kategori sangat baik**. Jumlah responden pada hasil ini sebanyak **159** orang dengan sebaran dengan jumlah responden laki-laki sebanyak **74** orang dan jumlah responden perempuan sebanyak **85** orang.
2. Pada analisa hasil indeks per unsur pelayanan pada hasil survei kepuasan masyarakat periode Triwulan I (Januari s.d Maret) 2024 didapatkan 3 (tiga) unsur yang perlu mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam peningkatan perbaikan layanan. Adapun ketiga unsur tersebut meliputi **waktu, produk** dan **prosedur.** Sehingga akan dilakukan evaluasi tindaklanjut guna peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Berdasarkan hasil masukan pada fitur kotak saran yang masuk pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada rentang waktu triwulan I (Januari s.d Maret) 2024 sebanyak **1 (satu)** saran/masukan.

B. PUBLIKASI HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Tindak lanjut hasil indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi SuKMa-e JATIM ini akan dipublikasikan melalui media elektronik dan media non elektronik yang ada di lingkup DPMPTSP Kabupaten Madiun. Tujuan publikasi ini tentunya akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup DPMPTSP Kabupaten Madiun.

Berikut tampilan publikasi hasil indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi SuKMa-e JATIM di lingkup DPMPTSP Kabupaten Madiun, sebagaimana tampak berikut ini.

Gambar 5.1
Publikasi IKM berbasis aplikasi SuKMa-e JATIM pada media elektronik (website)

Gambar 5.2
Publikasi IKM berbasis aplikasi SuKMa-e JATIM pada media elektronik (media sosial *Instagram*)

Demikian laporan hasil indeks kepuasan masyarakat berdasar aplikasi SuKMa-e JATIM pada DPMPTSP Kabupaten Madiun untuk periode triwulan I (Januari s.d Maret) tahun 2024. Dengan hasil yang ada diharapkan, DPMPTSP Kabupaten Madiun dapat secara berkesinambungan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik sesuai tugas fungsinya.

***

LAMPIRAN 1
HASILSURVEI

REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPAUSAN MASYARAKAT
Periode Triwulan I (Januari s.d Maret) 2024

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sri Mujinah	60	Perempuan	081391145210
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Nurul hidayah	32	Laki-Laki	085736136636
3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	Adetya	35	Perempuan	081231882828
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Hendri	39	Laki-Laki	08563262181
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ajeng cristia	28	Perempuan	0895413429781
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Yanuar	38	Laki-Laki	082232281172
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	RITA BUDIATI	44	Perempuan	082335477985
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudarti	52	Perempuan	081335246685
9	3	3	4	4	3	3	3	4	3	Adit pritia	26	Laki-Laki	082234152673
10	4	3	3	4	3	3	4	4	4	SUHARTINI	37	Perempuan	085812418409
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4	YULI TRI WULAN SARI	30	Perempuan	085335400633
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Arbangani	55	Laki-Laki	085235266781
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Wahyu dwi handayani	26	Perempuan	081336738121
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Arif Mukti Wibowo	47	Laki-Laki	081556465659
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rudi hartanto	41	Laki-Laki	085235698648
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Fauzun Yahya	28	Laki-Laki	089525462547
17	3	3	4	4	4	3	4	4	4	Bagus	25	Laki-Laki	082251839366
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Angga yoga p	23	Laki-Laki	081913841865
19	4	4	3	4	4	3	3	4	4	Arif	47	Laki-Laki	081556465659
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Ika rusma wati	41	Perempuan	085204583647
21	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Adetya	35	Perempuan	081231882828
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Tommy iswahyudi	47	Laki-Laki	08232010390
23	3	3	3	2	3	3	3	4	3	Luciana Dian Anggraini	21	Perempuan	08973429724
24	3	3	4	4	4	3	4	4	4	LUSIANA PRATIWI	26	Perempuan	085708228499
25	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Muannis Suryaningsih	24	Perempuan	082244638336
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Choirul anwar	38	Laki-Laki	085102734830
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MIFTAH FAJAR WARDANI	30	Perempuan	082233531512

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Kresna	27	Laki-Laki	0895401498052
29	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Anis	35	Perempuan	082233105686
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pandu Bagaskara	36	Laki-Laki	08114801630
31	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Ika Rahmawati	47	Perempuan	081259939530
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dian aminingsih	42	Perempuan	082264484221
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Slamet Arifin	48	Laki-Laki	08973428655
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Riza Novianto	42	Laki-Laki	081330179030
35	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Ery yulistiana	43	Perempuan	085706080612
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Vevy Febrilian	24	Perempuan	081335846543
37	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Yuli Purwitasari	43	Perempuan	081235900394
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tio tjek hwa	68	Laki-Laki	082371911880
39	3	3	4	4	3	3	4	4	4	Catur mustikowati	38	Perempuan	083859716593
40	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Fauzi	25	Laki-Laki	081292287529
41	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Slamet Widodo	38	Laki-Laki	085701092704
42	3	3	3	2	3	3	4	4	3	Restu ayu	34	Perempuan	085735275005
43	3	3	4	4	3	3	4	4	3	Imam Yanuar	33	Laki-Laki	081234160333
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	M	22	Laki-Laki	081673452988
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	afifah	22	Perempuan	085704630718
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yogik	34	Laki-Laki	081216777753
47	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Nurcahya w sd	32	Perempuan	082231196247
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hambar	53	Laki-Laki	08125994762
49	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Suroto	55	Laki-Laki	081335912031
50	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Ika Rahmawari	47	Perempuan	081259939530
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Desi ratnasari	28	Perempuan	081805406693
52	4	4	3	4	3	3	3	4	4	Adi	26	Laki-Laki	082334152673
53	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Isniawaty rahmadyani	40	Perempuan	085230691555
54	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Nur Efendi	52	Laki-Laki	082195967693
55	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Betty	38	Perempuan	085735562431
56	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Mashudi	54	Laki-Laki	082131978265
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Irvan santoso	28	Laki-Laki	085730703191
58	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Dewi	35	Perempuan	082264609248
59	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Dewi	35	Perempuan	082264609248

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Wynda ristanti	32	Perempuan	081249099910
61	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Agus riyanto	44	Laki-Laki	085648472282
62	4	4	4	4	3	3	4	4	3	Yulia	36	Perempuan	082231226450
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kunthi w	35	Perempuan	081335707766
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sabrilian Firdausa Sunarto	21	Perempuan	082228851940
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Muh atip wibisono	44	Laki-Laki	085727217889
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andre restu oktavian	30	Laki-Laki	085755163326
67	3	3	3	4	3	2	3	3	3	PRISKO WAHYU TRINADA	21	Laki-Laki	0895327725387
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TITIS RAFISHA NUR	31	Perempuan	082214905078
69	3	4	4	4	3	4	3	4	4	Hanifah turohmah	23	Perempuan	085256144661
70	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Gunawan	42	Laki-Laki	081216598998
71	4	4	4	4	3	4	3	4	4	Devi fajar wati	31	Perempuan	081235105379
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Suhartini	54	Perempuan	085854626414
73	4	3	4	4	4	4	4	2	4	Sri rahayu	52	Perempuan	082334673204
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Istas juni p	40	Laki-Laki	082332767718
75	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Rahayu hesti karunia	28	Perempuan	081335444934
76	4	4	3	4	3	4	3	4	3	Rifa	40	Perempuan	085785895720
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Slugito	6	Laki-Laki	081234218209
78	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Endah dwi utami	26	Perempuan	082279750526
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tio tjek hwa	70	Laki-Laki	082371911880
80	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Dodot cw	64	Laki-Laki	081335006208
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Yusuf	29	Laki-Laki	085815402710
82	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Michael	36	Laki-Laki	
83	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Bima bagus p	32	Laki-Laki	081357677017
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wahyu	52	Perempuan	081216386693
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Roby	36	Laki-Laki	085736386666
86	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Elli Sofa Wardiana	57	Perempuan	082142146836
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aprili dyastuti	27	Perempuan	082231169192
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tio tjek hwa	70	Laki-Laki	082371911880
89	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Lingga satrija p	37	Laki-Laki	088991959226
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Supriyanto	1972	Laki-Laki	082142596071
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wq tetik erawati	54	Perempuan	082141708555

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tyo	70	Laki-Laki	082371911880
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ayu dhita raninda	29	Perempuan	085655644584
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Lingga	37	Laki-Laki	088991959226
95	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Cika	45	Laki-Laki	0351497206
96	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Choirul ida nurul	50	Perempuan	082230785889
97	3	3	4	4	3	3	3	4	4	Rini ika widiastuti	42	Perempuan	085234518333
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fauzan	28	Laki-Laki	089525462547
99	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Aris Setyono	38	Laki-Laki	081249102456
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Vina sisnawati	45	Perempuan	081233515757
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nunung	46	Laki-Laki	08112951818
102	4	3	3	4	4	3	4	4	4	Farid Ubaidillah	54	Laki-Laki	082220128321
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tita luhaitas S.M	46	Perempuan	081231598798
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kanaya	28	Laki-Laki	081231598798
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Riko	56	Laki-Laki	08983498458
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Indah budiarti	50	Perempuan	085655624040
107	4	4	3	4	3	4	3	4	3	Kresna	46	Laki-Laki	0895401498052
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ajeng	29	Perempuan	0895413429781
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rizky Hardyaningrum	40	Perempuan	081234290805
110	3	3	4	4	3	4	3	4	3	Heru	51	Laki-Laki	085101811067
111	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Anwar	44	Laki-Laki	08123443743
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Nike Agus S	51	Perempuan	085731410628
113	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Choirul annisak	31	Perempuan	085856013059
114	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Burhan Rizki	24	Laki-Laki	089664582462
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kanaya	25	Laki-Laki	085812382441
116	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Hambar Puspita Joniawan	45	Laki-Laki	08125994762
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dwi Fitriyah	54	Perempuan	081335555801
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Yuliana kusuma wardani	31	Perempuan	081296561607
119	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Yuni	40	Perempuan	081553476983
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andri	40	Perempuan	085233833983
121	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Margareta	28	Perempuan	085733026733
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Prasetyo	56	Laki-Laki	083857986212
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MELLDA KUSUMA CANDRA DI	28	Perempuan	082121761544

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
124	4	3	3	4	4	3	4	4	3	Supriyono	49	Laki-Laki	08125995827
125	4	3	3	4	4	3	3	4	4	Henis susanti	47	Perempuan	089623225212
126	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Susilo	40	Laki-Laki	082331361509
127	3	3	4	4	4	4	3	4	4	Suci	30	Perempuan	082330944013
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Choirul anwar	40	Laki-Laki	08510273483
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Ratna Dwi Trisnawati	36	Perempuan	085729479495
130	4	3	3	4	3	3	3	4	2	Adel	34	Perempuan	085698747171
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lilis	32	Perempuan	081235066036
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cristin Hudoyo	24	Perempuan	085889441447
133	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Septiana	29	Perempuan	081226579113
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anas	31	Laki-Laki	085791362423
135	4	4	4	4	3	3	4	3	4	Achmad Sudahlan	47	Laki-Laki	081335703904
136	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Lenny	46	Perempuan	08123125285
137	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Berliana Mely Pratiwi	24	Perempuan	085785961257
138	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Dita intan karisma	23	Perempuan	085232244880
139	3	3	1	4	3	3	3	3	3	Desilia Nur Pdasetyo	33	Laki-Laki	085735002762
140	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Anjarwati	46	Perempuan	081233918804
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lynda Puji	26	Perempuan	082140632592
142	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nita sari dewi	44	Perempuan	082131980709
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lilik darmastuti	40	Perempuan	082139993018
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dewi nur	38	Perempuan	081331562030
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	suci	24	Perempuan	082330944013
146	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Rahayu	39	Perempuan	082244875698
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sunarko	39	Laki-Laki	085235991070
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Arif suryanto	46	Laki-Laki	088989630877
149	4	4	3	4	4	3	4	1	4	Halim	21	Laki-Laki	0895399092406
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alen yoga pratama	36	Laki-Laki	081235030111
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suyono	43	Laki-Laki	085717595630
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dody endi	46	Laki-Laki	081362618857
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dian aminingsih	42	Perempuan	082264484221
154	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Adetya	35	Perempuan	081231882828
155	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Febri Puja Ayumasari	27	Perempuan	083854320496

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Daryan romadhona krismadi	30	Laki-Laki	081249448207
157	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Adetya	35	Perempuan	081231882828
158	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Denna Ayu Cinandra	26	Perempuan	081946479239
159	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Wuri setyaningsih	40	Perempuan	081233214444
Nilai/Unsur	569	559	553	627	555	563	580	624	580				
NRR/Unsur	3,58	3,52	3,48	3,94	3,49	3,54	3,65	3,92	3,65				
NRR Tertimbang/Unsur	0,39	0,39	0,38	0,43	0,38	0,39	0,4	0,43	0,4				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,6												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90,11												

LAMPIRAN 2
KOTAK SARAN

REKAP LAPORAN SARAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

NO	DITUJUKAN	SARAN/MASUKAN/KESAN	TANGGAL
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Di tambah wifi mungkin bisa membantu bagi kostomer yang kehabisan kuota internet	08 Januari 2024