



DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE OKTOBER s.d DESEMBER



**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. Oleh karena 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](http://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.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MADIUN**



**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 Kabupaten 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 IV kurun waktu bulan **Oktober s.d Desember tahun 2024** ini sebanyak **120** orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak **39** orang dan responden perempuan sebanyak **81** orang. Setiap jawaban oleh responden atas 11 (sembilan) pertanyaan yang disajikan oleh aplikasi tersebut, akan diolah dan dianalisa secara otomatis oleh sistem sesuai kaidah ilmiah. Hasil penjarangan atas penilaian kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun sebagaimana tercatat dalam sistem *database* aplikasi SuKMa-JATIM ini sebesar **90.19** yang ekuivalen dengan kategori **sangat baik**. Nilai IKM ini merupakan hasil akumulasi atas nilai IKM dengan 9 pertanyaan (90,63 dengan 92 responden) dan nilai IKM dengan 11 pertanyaan (nilai 89.75 dengan 28 responden) melalui QR Code OPD dan QR Code di loket DPMPTSP – MPP Kab. Madiun.

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, antara lain unsur **waktu (U3)**, **produk (U5)** dan **prosedur (U2)**.

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 .....                                                | i   |
| KATA PENGANTAR .....                                               | ii  |
| RINGKASAN .....                                                    | iii |
| DAFTAR ISI .....                                                   | iv  |
| BAB I .....                                                        | 1   |
| Pendahuluan dan Gambaran Umum Pelayanan Publik<br>Perangkat Daerah |     |
| BAB II .....                                                       | 4   |
| Metode Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat                      |     |
| BAB III .....                                                      | 5   |
| Hasil Pembahasan                                                   |     |
| BAB IV .....                                                       | 10  |
| Saran, Masukan dan Rekomendasi Perbaikan                           |     |
| BAB V .....                                                        | 11  |
| 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 atas 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 penjangkaran 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](http://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

Selanjutnya per bulan September 2024, telah ditambahkan 2 (dua) unsur tambahan dalam rangka mendukung Monitoring Corruption Prevention (MCP) dari Komisi Pemberantasan Korupsi, yang terdiri atas :

- a. Transparansi layanan
- b. Integritas petugas

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 IV (Oktober - Desember) 2024 ?

2. Bagaimana tanggapan/opini dari masyarakat pada aplikasi SuKMa-e JATIM atas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun pada periode triwulan IV (Oktober - Desember) 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.

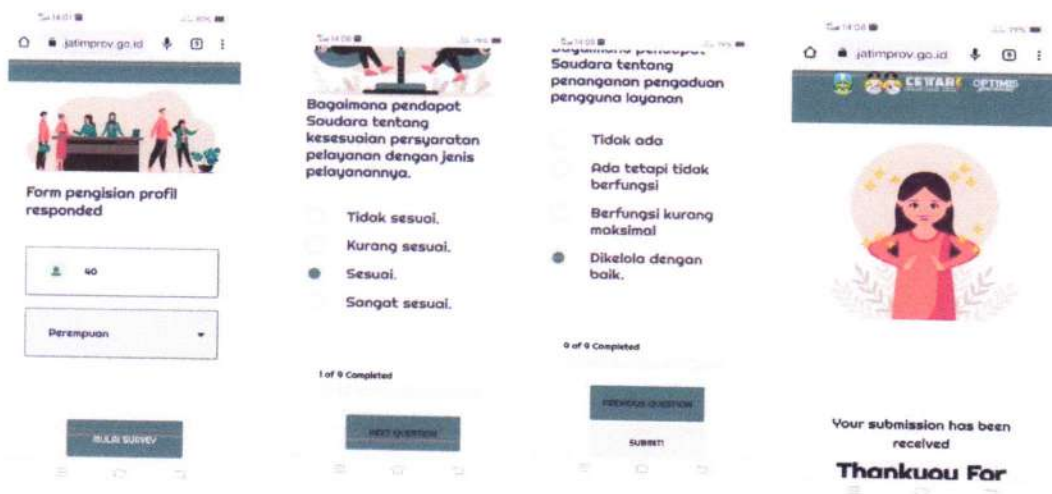
## BAB II

### METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam menjalankan penggunaan aplikasi SuKMa-e JATIM di DPMPSTP 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 melalui perangkat elektronik lain yang disediakan di loket layanan.
2. Responden melakukan *scanning* atas QR Code untuk menuju link [sukma.jatimprov.go.id](http://sukma.jatimprov.go.id)
3. Responden mengisi jawaban atas 9 (sembilan) pertanyaan sampai dengan laman akhir *thank you* (terima kasih). Per bulan September 2024, jumlah pertanyaan dalam aplikasi SuKMa e-Jatim ini sebanyak 11 (sebelas) pertanyaan.
4. Data isian akan tercatat pada sistem, selanjutnya secara otomatis akan diolah dan dianalisa menggunakan kaidah ilmiah 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.

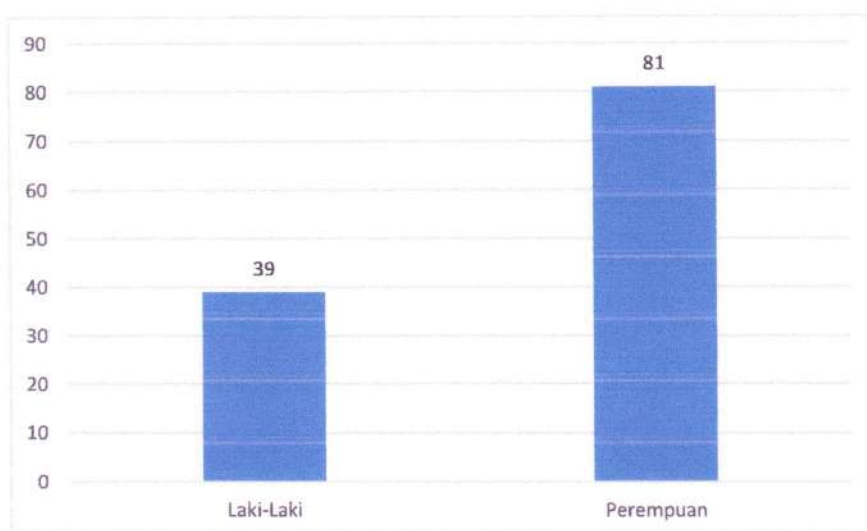


**Gambar 2.1**  
Tampilan isian aplikasi SuKMa-e JATIM

### 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 IV pada bulan Oktober s.d Desember 2024 tercatat responden yang memberikan penilaian melalui aplikasi SuKMa-e JATIM tersebut sebanyak **120** orang, dengan jumlah responden laki-laki sebanyak **39** orang dan jumlah responden perempuan sebanyak **81** orang.



**Gambar 3.1**  
Partisipasi Responden Aplikasi SuKMa-e JATIM  
periode bulan Oktober s.d Desember 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 **90.19** 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 nilai 90.19 ini merupakan hasil akumulasi atas nilai indeks kepuasan masyarakat yang didapatkan pada survei melalui QR Code DPMPTSP Kab. Madiun dan QR Code loket DPMPTSP Kab. Madiun di MPP Kab. Madiun.

Adapun hasil tampilan hasil survei pada QR Code DPMPTSP Kab. Madiun dengan 9 (sembilan) pertanyaan dan 11 (sebelas) pertanyaan sebagai berikut ini :

9 Pertanyaan

|                             |       |       |       |       |       |       |       |       |                            |    |           |              |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------------------|----|-----------|--------------|
| 3                           | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Mimin                      | 40 | Perempuan | 085736727718 |
| 4                           | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Hertina                    | 45 | Perempuan | 089608088981 |
| 5                           | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | Tes                        | 22 | Laki-Laki | 081337039807 |
| 6                           | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | Karna widya ayu pangestika | 32 | Perempuan | 085232221317 |
| 7                           | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Hendro suwondo             | 55 | Laki-Laki | 081234431194 |
| 8                           | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Farid                      | 58 | Laki-Laki | 081231245686 |
| 9                           | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | Supriadi                   | 50 | Laki-Laki | 085230056799 |
| 10                          | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | Fadil                      | 45 | Laki-Laki | 085645888172 |
| 11                          | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | Leon                       | 45 | Laki-Laki | 085645836172 |
| Nilai/Unsur                 | 39    | 40    | 39    | 43    | 39    | 39    | 39    | 43    | 40                         |    |           |              |
| NRR/Unsur                   | 3.55  | 3.64  | 3.55  | 3.91  | 3.55  | 3.55  | 3.55  | 3.91  | 3.64                       |    |           |              |
| NRR/Unsur x 25              | 88.54 | 90.91 | 88.64 | 97.73 | 88.64 | 88.64 | 88.64 | 97.73 | 90.91                      |    |           |              |
| NRR Tertimbang/Unsur        | 0.39  | 0.4   | 0.39  | 0.43  | 0.39  | 0.39  | 0.39  | 0.43  | 0.4                        |    |           |              |
| JML NRR IKM TERTIMBANG      | 3.61  |       |       |       |       |       |       |       |                            |    |           |              |
| JML NRR IKM TERTIMBANG x 25 | 90.25 |       |       |       |       |       |       |       |                            |    |           |              |

11 Pertanyaan

LAPORAN PEMBAT PENGADA

Lantai

surkma.jatimprov.go.id/report/survey?id\_opd=369&start\_date=2024-07-01&end\_date=2024-11-30&unsur=11

BIRO ORGANISASI

Dinas Perencanaan, Monev dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kolok Survei

Laporan

Regulasi

Dinas Perencanaan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

PUJH

Tanggal Mulai: 07/01/2024

Tanggal Akhiri: 11/30/2024

Jenis Survei: Survei dengan 11 unsur

Kategori: PUJH

Export

| No.                    | NILAI UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | Nama  | Umur | Jenis Kelamin | No Hp        | Kegiatan |
|------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|---------------|--------------|----------|
|                        | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | U10  | U11  |       |      |               |              |          |
| 1                      | 3                     | 5    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | Fadil | 45   | Laki-Laki     | 085645888172 |          |
| 2                      | 3                     | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | Leon  | 45   | Laki-Laki     | 085645836172 |          |
| Nilai/Unsur            | 6                     | 7    | 6    | 8    | 6    | 6    | 7    | 8    | 6    | 8    | 8    |       |      |               |              |          |
| NRR/Unsur              | 3                     | 3.5  | 3    | 4    | 3    | 3    | 3.5  | 4    | 3    | 4    | 4    |       |      |               |              |          |
| NRR/Unsur x 25         | 75                    | 87.5 | 75   | 100  | 75   | 75   | 87.5 | 100  | 75   | 100  | 100  |       |      |               |              |          |
| NRR Tertimbang/Unsur   | 0.27                  | 0.32 | 0.27 | 0.36 | 0.27 | 0.27 | 0.32 | 0.36 | 0.27 | 0.36 | 0.36 |       |      |               |              |          |
| JML NRR IKM TERTIMBANG | 3.43                  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |               |              |          |

Sedangkan hasil tampilan survei pada loket DPMPSTP di MPP Kab. Madiun dengan 9 (sembilan) pertanyaan dan 11 (sebelas) pertanyaan sebagai berikut :

### 9 Pertanyaan

|                             |       |       |       |       |       |       |       |       |       |            |    |           |              |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|----|-----------|--------------|
| 74                          | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Lusiani    | 45 | Perempuan | 061335671086 |
| 75                          | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Lusiani    | 45 | Perempuan | 061335671086 |
| 76                          | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Lusiani    | 45 | Perempuan | 061335671086 |
| 77                          | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Lusiani    | 45 | Perempuan | 061335671086 |
| 78                          | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Nur Fauzan | 36 | Laki-Laki | 061333792354 |
| 79                          | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Suparno    | 36 | Laki-Laki | 085103744415 |
| 80                          | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Ria        | 36 | Perempuan | 082336647615 |
| 81                          | 3     | 3     | 1     | 4     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | Erna       | 37 | Perempuan |              |
| Nilai/Unsur                 | 295   | 290   | 290   | 320   | 294   | 296   | 298   | 320   | 295   |            |    |           |              |
| NRR/Unsur                   | 3.64  | 3.58  | 3.58  | 3.95  | 3.63  | 3.65  | 3.68  | 3.95  | 3.64  |            |    |           |              |
| NRR/Unsur X 25              | 91.05 | 89.51 | 89.51 | 98.77 | 90.74 | 91.36 | 91.98 | 98.77 | 91.05 |            |    |           |              |
| NRR Tertimbang/Unsur        | 0.4   | 0.39  | 0.39  | 0.43  | 0.4   | 0.4   | 0.4   | 0.43  | 0.4   |            |    |           |              |
| JML NRR IKM TERTIMBANG      | 3.64  |       |       |       |       |       |       |       |       |            |    |           |              |
| JML NRR IKM TERTIMBANG x 25 | 91    |       |       |       |       |       |       |       |       |            |    |           |              |

### 11 Pertanyaan

LAPORAN PEJABAT PENGAD... x Lamiel x +

sukmajatimprov.go.id/report/survey?id\_upt=4312&start\_date=2024-07-01&end\_date=2024-11-30&uns=11

00 ☆ 0

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

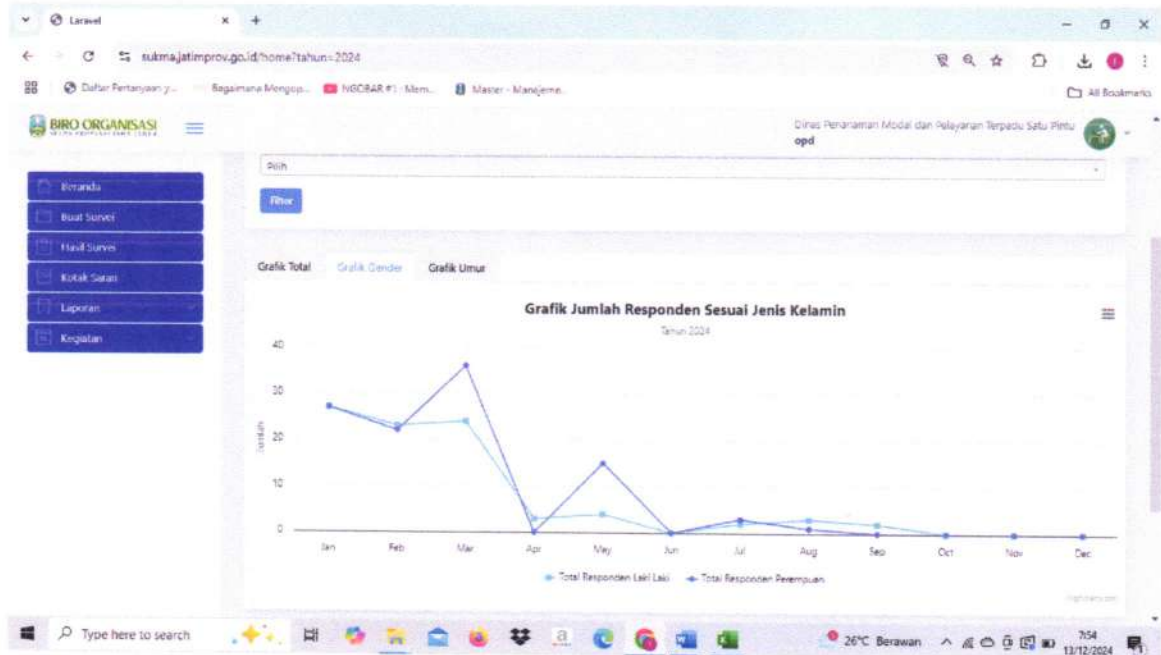
upt

|                             |       |       |       |      |       |       |       |       |       |       |       |      |    |           |              |
|-----------------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|----|-----------|--------------|
| 25                          | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | Ria  | 36 | Perempuan | 082336647615 |
| 26                          | 3     | 3     | 1     | 4    | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | Erna | 37 | Perempuan |              |
| Nilai/Unsur                 | 98    | 96    | 94    | 104  | 95    | 98    | 98    | 103   | 97    | 99    | 99    |      |    |           |              |
| NRR/Unsur                   | 3.77  | 3.69  | 3.62  | 4    | 3.65  | 3.77  | 3.77  | 3.96  | 3.73  | 3.81  | 3.81  |      |    |           |              |
| NRR/Unsur x 25              | 94.23 | 92.31 | 90.38 | 100  | 91.35 | 94.23 | 94.23 | 99.04 | 93.27 | 95.19 | 95.19 |      |    |           |              |
| NRR Tertimbang/Unsur        | 0.34  | 0.33  | 0.33  | 0.36 | 0.33  | 0.34  | 0.34  | 0.36  | 0.34  | 0.34  | 0.34  |      |    |           |              |
| JML NRR IKM TERTIMBANG      | 3.75  |       |       |      |       |       |       |       |       |       |       |      |    |           |              |
| JML NRR IKM TERTIMBANG x 25 | 93.75 |       |       |      |       |       |       |       |       |       |       |      |    |           |              |

2020 - 2024 © Sukma.

**Gambar 3.2**  
Tampilan hasil IKM periode Triwulan IV tahun 2024

Adapun tampilan beranda aplikasi SuKMa-e JATIM pada periode triwulan IV (Oktober s.d Desember) 2024, sebagaimana tampak berikut ini.

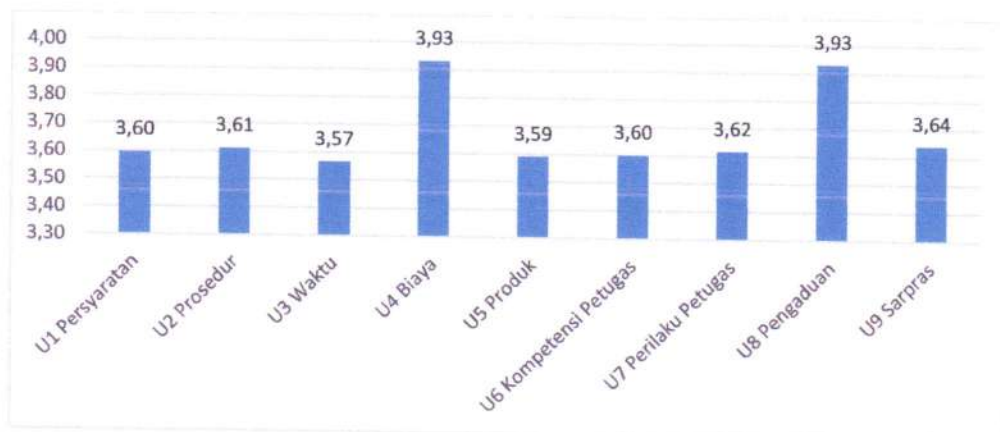


**Gambar 3.3**

Tampilan beranda aplikasi SuKMa-e JATIM periode triwulan IV 2024

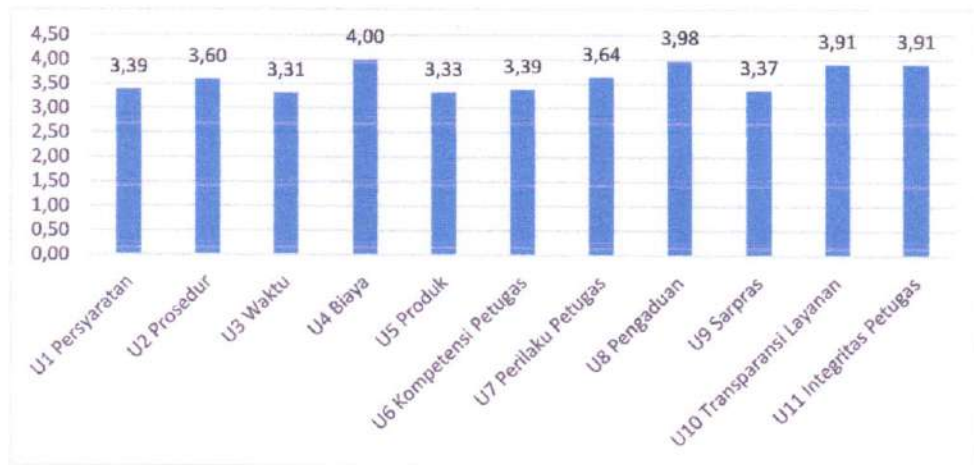
Sedangkan berdasarkan hasil indeks tiap unsur pelayanan yang didapat dari survey kepuasan masyarakat tersebut, didapatkan hasil nilai indeks per unsur pada periode Triwulan IV tahun 2024 ini sebagai berikut

:



**Gambar 3.4**

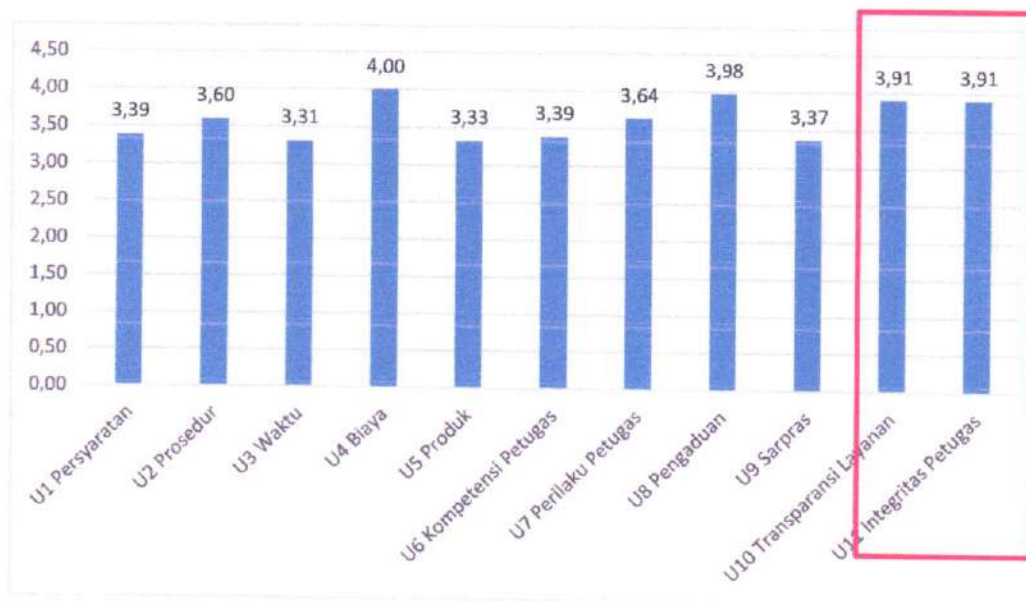
Sebaran hasil indeks per unsur pelayanan dengan 9 pertanyaan



**Gambar 3.6**

Sebaran hasil indeks per unsur pelayanan dengan 11 (sebelas) pertanyaan

Jika mencermati **Gambar 3.6**, atas 11 (sebelas) unsur pelayanan tersebut, maka didapatkan 3 (tiga) unsur dengan hasil indeks yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan, antara lain **waktu**, **produk** dan **prosedur**.



**Gambar 3.7**

Sebaran hasil per unsur pelayanan dengan 11 pertanyaan

Adapun untuk unsur transparansi layanan dan unsur integritas layanan baru muncul pada bulan September 2024, didapatkan hasil untuk 2 (dua) unsur tambahan tersebut pada periode ini sebagai berikut :

- U10 dengan indeks 3.91
- U 11 dengan indeks 3.91

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 secara akumulasi sebagaimana tampak pada berikut ini.

| KODE | NAMA UNSUR                 | INDEKS<br>GABUNGAN<br>9 PERTANYAAN | INDEKS<br>GABUNGAN 11<br>PERTANYAAN |
|------|----------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| U1   | PERSYARATAN (U1)           | 3,60                               | 3,39                                |
| U2   | PROSEDUR (U2)              | 3,61                               | 3,60                                |
| U3   | WAKTU (U3)                 | 3,57                               | 3,31                                |
| U4   | BIAYA/TARIF (U4)           | 3,93                               | 4,00                                |
| U5   | PRODUK (U5)                | 3,59                               | 3,33                                |
| U6   | KOMPETENSI PETUGAS (U6)    | 3,60                               | 3,39                                |
| U7   | PERILAKU PETUGAS (U7)      | 3,62                               | 3,64                                |
| U8   | PENANGANAN PENGADUAN (U8)  | 3,93                               | 3,98                                |
| U9   | SARANA PRASARANA (U9)      | 3,64                               | 3,37                                |
| U10  | TRANSPARANSI LAYANAN (U10) |                                    | 3,91                                |
| U11  | INTEGRITAS PETUGAS (U11)   |                                    | 3,91                                |

**Gambar 3.7**  
Hasil indeks akumulasi 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 triwulan IV tahun 2024 dengan **nihil** saran/masukan yang merupakan hasil akumulasi gabungan saran pada hasil survei pada QR Code DPMPTSP dan QR Code loket DPMPTSP di MPP.

#### **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 IV (Oktober s.d Desember 2024) didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar **90.19 dengan kategori sangat baik**. Jumlah responden pada hasil ini sebanyak **120** orang dengan sebaran dengan jumlah responden laki-laki sebanyak **39** orang dan jumlah responden perempuan sebanyak **81** orang. Pada analisa hasil indeks per unsur pelayanan pada hasil survei kepuasan masyarakat periode Triwulan IV (Oktober s.d Desember) 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. Adapun untuk 2 (dua) unsur tambahan yaitu unsur transparansi layanan dan unsur integritas petugas didapatkan indeks pada periode ini sebesar **3.91 pada unsur U10** dan unsur **U11 sebesar 3.91**.
2. Berdasarkan hasil masukan pada fitur kotak saran yang masuk pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada rentang waktu triwulan IV (Oktober s.d Desember) 2024 dengan **nihil** 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.



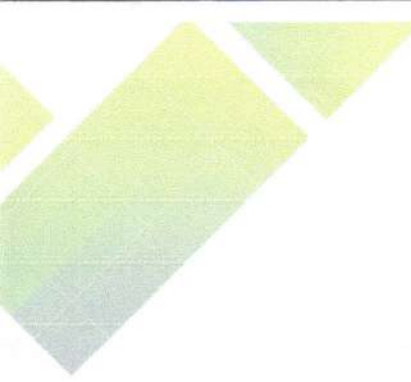
**Gambar 5.1**  
 Publikasi IKM berbasis aplikasi SuKMa-e JATIM pada media elektronik (website)



**Gambar 5.2**  
 Publikasi IKM berbasis aplikasi SuKMa-e JATIM periode Triwulan IV tahun 2024

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

\*\*\*



# LAMPIRAN 1

## HASIL SURVEI

**9 UNSUR PADA OPD DPMPTSP KAB. MADIUN**

| No. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    | Nama                        | Umur | Jenis Kelamin | No Hp       |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------------------|------|---------------|-------------|
|          | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |                             |      |               |             |
| 1        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Nani                        | 40   | Perempuan     | 82143269199 |
| 2        | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | Doviano                     | 24   | Laki-Laki     | 8561425367  |
| 3        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Mimin                       | 40   | Perempuan     | 85736727718 |
| 4        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Herlina                     | 46   | Perempuan     | 89608086981 |
| 5        | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | Tes                         | 22   | Laki-Laki     | 81337039807 |
| 6        | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Karina widya ayu pangestika | 32   | Perempuan     | 85232221317 |
| 7        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Hendro suwondo              | 55   | Laki-Laki     | 8123443194  |
| 8        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Farid                       | 56   | Laki-Laki     | 81231245686 |
| 9        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | Supriadi                    | 50   | Laki-Laki     | 85230056799 |
| 10       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Fadil                       | 45   | Laki-Laki     | 85645838172 |
| 11       | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | Leon                        | 45   | Laki-Laki     | 85645838172 |

|                             |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nilai/Unsur                 | 39    | 40    | 39    | 43    | 39    | 39    | 39    | 43    | 40    |
| NRR/Unsur                   | 3.55  | 3.64  | 3.55  | 3.91  | 3.55  | 3.55  | 3.55  | 3.91  | 3.64  |
| NRR/Unsur X 25              | 88.64 | 90.91 | 88.64 | 97.73 | 88.64 | 88.64 | 88.64 | 97.73 | 90.91 |
| NRR Tertimbang/Unsur        | 0.39  | 0.4   | 0.39  | 0.43  | 0.39  | 0.39  | 0.39  | 0.43  | 0.4   |
| JML NRR IKM TERTIMBANG      |       |       |       | 3.61  |       |       |       |       |       |
| JML NRR IKM TERTIMBANG x 25 |       |       |       | 90.25 |       |       |       |       |       |

## HASIL 11 UNSUR PADA OPD DPMPPTSP KAB. MADIUN

| No.RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     | Nama  | Umur | Jenis Kelamin | No Hp       |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------|------|---------------|-------------|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |       |      |               |             |
| 1       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | Fadil | 45   | Laki-Laki     | 85645838172 |
|         |                       |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |       |      |               |             |
| 2       | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | Leon  | 45   | Laki-Laki     | 85645838172 |

|                             |      |      |      |      |       |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|------|
| Nilai/Unsur                 | 6    | 7    | 6    | 8    | 6     | 6    | 7    | 8    | 6    | 8    | 8    |
| NRR/Unsur                   | 3    | 3.5  | 3    | 4    | 3     | 3    | 3.5  | 4    | 3    | 4    | 4    |
| NRR/Unsur X 25              | 75   | 87.5 | 75   | 100  | 75    | 75   | 87.5 | 100  | 75   | 100  | 100  |
| NRR Tertimbang/Unsur        | 0.27 | 0.32 | 0.27 | 0.36 | 0.27  | 0.27 | 0.32 | 0.36 | 0.27 | 0.36 | 0.36 |
| JML NRR IKM TERTIMBANG      |      |      |      |      | 3.43  |      |      |      |      |      |      |
| JML NRR IKM TERTIMBANG x 25 |      |      |      |      | 85.75 |      |      |      |      |      |      |

**9 UNSUR PADA LOKET DPMPST di MPP KAB. MADIUN**

| No. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    | Nama                     | Umur | Jenis Kelamin | No Hp       |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--------------------------|------|---------------|-------------|
|          | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |                          |      |               |             |
| 1        | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | WINDA KURNIA UTARI       | 29   | Perempuan     | 81809746740 |
| 2        | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Ghinan aswin n           | 31   | Laki-Laki     | 83850905511 |
| 3        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Choirul anwar            | 38   | Laki-Laki     | 85102734830 |
| 4        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Ellin                    | 27   | Perempuan     | 82313370324 |
| 5        | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | Winda ayu                | 30   | Perempuan     | 85843029636 |
| 6        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Awang Diana R            | 26   | Perempuan     | 85876078972 |
| 7        | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | Lilin                    | 25   | Perempuan     | 88226211028 |
| 8        | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | Yunyyar                  | 27   | Perempuan     | 85815597472 |
| 9        | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | Adetya                   | 35   | Perempuan     | 81231882828 |
| 10       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | Hidayat                  | 46   | Laki-Laki     | 81341169392 |
| 11       | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Ika                      | 48   | Perempuan     | 85204583647 |
| 12       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Syahroji                 | 35   | Laki-Laki     | 85708190744 |
| 13       | 4                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | Hanifia istiqomah        | 31   | Laki-Laki     | 81330226844 |
| 14       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | Adetya                   | 35   | Perempuan     | 81231882828 |
| 15       | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | Indah Rian Puspitasari   | 28   | Perempuan     | 8,95336E+11 |
| 16       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Herlinda ayu             | 26   | Perempuan     | 87820445748 |
| 17       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Dr megasari              | 35   | Perempuan     | 81231314740 |
| 18       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Rusmiati                 | 25   | Perempuan     | 81319275798 |
| 19       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Rosana                   | 44   | Perempuan     | 82131510221 |
| 20       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Akhmad                   | 27   | Perempuan     | 81252363960 |
| 21       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Choirul anwar            | 39   | Laki-Laki     | 85102734830 |
| 22       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Lilik azizah             | 30   | Perempuan     | 85784652064 |
| 23       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Ninka Zelbi              | 31   | Perempuan     | 81234447107 |
| 24       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Putri eka                | 27   | Perempuan     | 81217534011 |
| 25       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Ichwan hidayat           | 30   | Laki-Laki     | 87888707736 |
| 26       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Nully                    | 29   | Perempuan     | 8533        |
| 27       | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | Helmi cipta              | 42   | Perempuan     | 8155142233  |
| 28       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Hilmi Kholida            | 27   | Perempuan     | 0           |
| 29       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Asrhafi Mustika Effendhi | 28   | Perempuan     | 85854439021 |

| No. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    | Nama                           | Umur | Jenis Kelamin | No Hp       |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--------------------------------|------|---------------|-------------|
|          | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |                                |      |               |             |
| 30       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | Chinintya Rahma                | 30   | Perempuan     | 82333573578 |
| 31       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Didi                           | 45   | Laki-Laki     | 81335361672 |
| 32       | 4                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | SUTIK DIAH MARIYANI, A.md.     | 33   | Perempuan     | 85735000764 |
| 33       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | fia                            | 23   | Perempuan     | 81390623801 |
| 34       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Fityan                         | 29   | Perempuan     | 82335922212 |
| 35       | 4                     | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Suci Indriawati                | 25   | Laki-Laki     | 82330944013 |
| 36       | 4                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Diyah ayu nawang wulan         | 22   | Perempuan     | 81216695307 |
| 37       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Riska dwi Cahyani              | 33   | Perempuan     | 85648301350 |
| 38       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | widodo                         | 46   | Laki-Laki     | 85746102300 |
| 39       | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | Astin Miranti Kusuma Indrajati | 29   | Perempuan     | 85731352812 |
| 40       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Choirul                        | 38   | Laki-Laki     | 85102734830 |
| 41       | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | Annisa                         | 29   | Perempuan     | 85853907828 |
| 42       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Ditha                          | 24   | Perempuan     | 81615282304 |
| 43       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | amelinda                       | 31   | Perempuan     | 8385886712  |
| 44       | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Susilo                         | 34   | Laki-Laki     | 85790335632 |
| 45       | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | Joon Suwarno Eko               | 0    | Laki-Laki     |             |
| 46       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Virdina                        | 39   | Perempuan     | 81329496031 |
| 47       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | Wahyu                          | 31   | Perempuan     | 85790790179 |
| 48       | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | RIANA SEPTI ANGGRAINI          | 27   | Perempuan     | 85806869897 |
| 49       | 4                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Lia                            | 32   | Perempuan     | 85784677656 |
| 50       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Choirul anwar                  | 38   | Laki-Laki     | 85102734830 |
| 51       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Hanifa Septa Gisella           | 25   | Perempuan     | 82257854634 |
| 52       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | REGITA KUSUMA AYUNINGTYAS,     | 31   | Perempuan     | 85607375386 |
| 53       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Hastanti                       | 45   | Perempuan     | 81283387984 |
| 54       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | suci                           | 24   | Perempuan     | 82330944013 |
| 55       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Laili                          | 38   | Perempuan     | 85735068073 |
| 56       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Choirul anwar                  | 38   | Laki-Laki     | 85102734830 |
| 57       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Kyesti Al Fithroh              | 33   | Perempuan     | 85749217773 |
| 58       | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | EIRENE KRISTIMAWATI            | 37   | Perempuan     | 81334280336 |
| 59       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Linda                          | 25   | Perempuan     | 8974610606  |

| No. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    | Nama                  | Umur | Jenis Kelamin | No Hp       |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------------|------|---------------|-------------|
|          | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |                       |      |               |             |
| 60       | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | VITA ANDARISTA WAHYU  | 28   | Perempuan     | 82269045832 |
| 61       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | Adetya                | 35   | Perempuan     | 81231882828 |
| 62       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Choirul               | 38   | Laki-Laki     | 85102734830 |
| 63       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Suci Indriawati       | 24   | Perempuan     | 82330944013 |
| 64       | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Nida Dwi prastuti     | 33   | Laki-Laki     | 83146126848 |
| 65       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | NITA DWI LARASATI     | 24   | Perempuan     | 85711744590 |
| 66       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Febrianti Servinasari | 20   | Perempuan     | 85735242802 |
| 67       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Wahyu Lestari         | 30   | Perempuan     | 85736470948 |
| 68       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Adetya                | 35   | Perempuan     | 81231882828 |
| 69       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | winarto               | 56   | Laki-Laki     | 85235336669 |
| 70       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Andr Dwi Purwanto i   | 46   | Laki-Laki     | 85235511077 |
| 71       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | fara                  | 20   | Perempuan     | 82234459400 |
| 72       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Natasya               | 23   | Perempuan     | 85707281948 |
| 73       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Triono                | 65   | Laki-Laki     | 8704260527  |
| 74       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Lusiani               | 45   | Perempuan     | 81335871086 |
| 75       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Lusiani               | 45   | Perempuan     | 81335871086 |
| 76       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Lusiani               | 45   | Perempuan     | 81335871086 |
| 77       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Lusiani               | 45   | Perempuan     | 81335871086 |
| 78       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Nur fauzan            | 36   | Laki-Laki     | 81333792354 |
| 79       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Suparno               | 36   | Laki-Laki     | 85103744415 |
| 80       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Ria                   | 36   | Perempuan     | 82336947615 |
| 81       | 3                     | 3  | 1  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | Erna                  | 37   | Perempuan     |             |

Nilai/Unsur

295 290 290 320 294 296 298 320 295

NRR/Unsur

3.64 3.58 3.58 3.95 3.63 3.65 3.68 3.95 3.64

NRR/Unsur X 25

91.05 89.51 89.51 98.77 90.74 91.36 91.98 98.77 91.05

NRR Tertimbang/Unsur

0.4 0.39 0.39 0.43 0.4 0.4 0.4 0.43 0.4

JML NRR IKM TERTIMBANG

3.64

JML NRR IKM TERTIMBANG x 25

91

**HASIL 11 UNSUR PADA LOKET DPMPTSP DI MPP KAB. MADIUN**

| No.RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     | Nama                         | Umur | Jenis Kelamin | No Hp       |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|------------------------------|------|---------------|-------------|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |                              |      |               |             |
| 1       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Choirul anwar                | 38   | Laki-Laki     | 85102734830 |
| 2       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Kyesti Al Fithroh            | 33   | Perempuan     | 85749217773 |
| 3       | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | EIRENE KRISTIMAWATI          | 37   | Perempuan     | 81334280336 |
| 4       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | Linda                        | 25   | Perempuan     | 8974610606  |
| 5       | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | VITA ANDARISTA WAHYU PRATAMA | 28   | Perempuan     | 82269045832 |
| 6       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | Adetya                       | 35   | Perempuan     | 81231882828 |
| 7       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Choirul                      | 38   | Laki-Laki     | 85102734830 |
| 8       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Suci Indriawati              | 24   | Perempuan     | 82330944013 |
| 9       | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | Nida Dwi prastuti            | 33   | Laki-Laki     | 83146126848 |
| 10      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | NITA DWI LARASATI            | 24   | Perempuan     | 85711744590 |
| 11      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Febrianti Servinasari        | 20   | Perempuan     | 85735242802 |
| 12      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Wahyu Lestari                | 30   | Perempuan     | 85736470948 |
| 13      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | Adetya                       | 35   | Perempuan     | 81231882828 |
| 14      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | winarto                      | 56   | Laki-Laki     | 85235336669 |
| 15      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   | Andr Dwi Purwanto i          | 46   | Laki-Laki     | 85235511077 |
| 16      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   | fara                         | 20   | Perempuan     | 82234459400 |

| No.RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     | Nama       | Umur | Jenis Kelamin | No Hp       |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|------------|------|---------------|-------------|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |            |      |               |             |
| 17      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Natasya    | 23   | Perempuan     | 85707281948 |
| 18      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Triono     | 65   | Laki-Laki     | 8704260527  |
| 19      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Lusiani    | 45   | Perempuan     | 81335871086 |
| 20      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Lusiani    | 45   | Perempuan     | 81335871086 |
| 21      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Lusiani    | 45   | Perempuan     | 81335871086 |
| 22      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Lusiani    | 45   | Perempuan     | 81335871086 |
| 23      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Nur fauzan | 36   | Laki-Laki     | 81333792354 |
| 24      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Suparno    | 36   | Laki-Laki     | 85103744415 |
| 25      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | Ria        | 36   | Perempuan     | 82336947615 |
| 26      | 3                     | 3  | 1  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | Erna       | 37   | Perempuan     |             |

|                             |       |       |       |      |       |       |       |       |       |       |       |
|-----------------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nilai/Unsur                 | 98    | 96    | 94    | 104  | 95    | 98    | 98    | 103   | 97    | 99    | 99    |
| NRR/Unsur                   | 3.77  | 3.69  | 3.62  | 4    | 3.65  | 3.77  | 3.77  | 3.96  | 3.73  | 3.81  | 3.81  |
| NRR/Unsur X 25              | 94.23 | 92.31 | 90.38 | 100  | 91.35 | 94.23 | 94.23 | 99.04 | 93.27 | 95.19 | 95.19 |
| NRR Tertimbang/Unsur        | 0.34  | 0.33  | 0.33  | 0.36 | 0.33  | 0.34  | 0.34  | 0.36  | 0.34  | 0.34  | 0.34  |
| JML NRR IKM TERTIMBANG      |       |       |       |      | 3.75  |       |       |       |       |       |       |
| JML NRR IKM TERTIMBANG x 25 |       |       |       |      | 93.75 |       |       |       |       |       |       |

