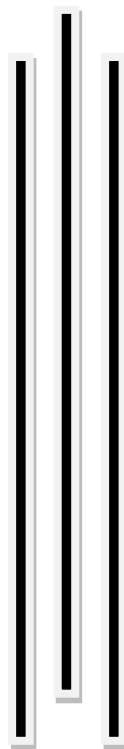


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I
TAHUN 2024



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1	1
1.2	2
1.3	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1	4
2.2	4
2.3	5
2.4	5
2.5	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1	8
3.2	10
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1	13
4.2	14
BAB V	15
KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner	16
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	19
LAMPIRAN DARI DATA SKM dari esukma jatim.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi 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 prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
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 oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung adalah tim yang dibentuk guna kelancaran tugas pelaksanaan SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner online melalui aplikasi e-sukma jatim dengan link untuk survey subjek pelayanan DPMPTSP di semua bidang melalui <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569> Sedangkan untuk link subjek pelayanan mpp melalui link : <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=2928> Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung 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 pelayanan 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan yaitu Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP pada waktu jam layanan dan juga layanan keliling dan workshop yang diselenggarakan DPMPTSP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui hp pemohon dan link barcode yang ada di meja pelayanan di MPP (Mal Pelayanan Publik) kabupaten Tulungagung di loket DPMPTSP. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per Semester (3 bulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan sesuai dengan periode SKM dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2024	26
2.	Pengumpulan Data	April 2024 – Juni 2024	75
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2024 – Juni 2024	75
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung berdasarkan periode pengambilan sampel bulan April 2024 –Juni 2024 langsung menggunakan aplikasi e sukma Jatim.

Pada populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung dalam kurun waktu satu tahun adalah tidak ditentukan berapa orang karena semua penerima layanan bisa mengakses link pengisian survey. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Semester dengan nilai rata-rata populasi pengguna 300 orang adalah 169 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

2

3

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 178 orang responden, pada dua lokus penilaian yaitu mpp tulungagung dan DPMPTSP Tulungagung sendiri dengan rincian sebagai berikut :

Jumlah Responden

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	98.3	47
2	Mal Pelayanan Publik	97.19	131
	Rata - Rata	97.75	178

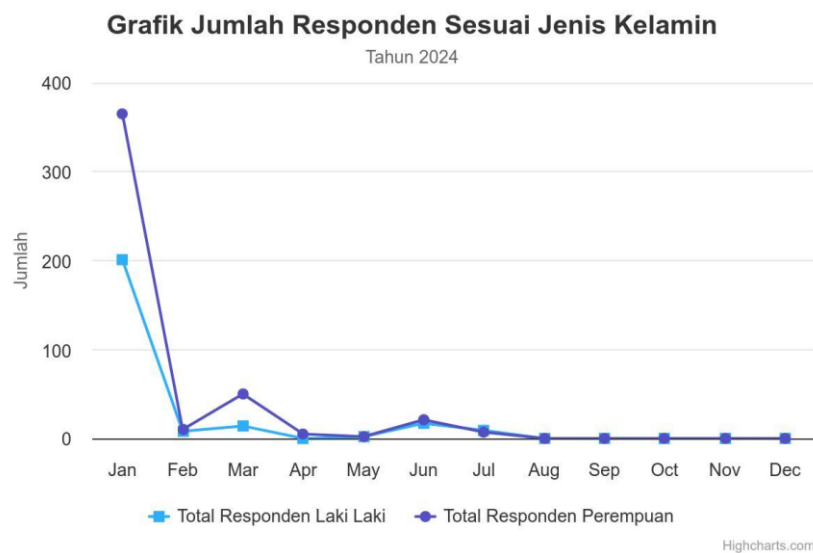
Jumlah total responden berdasarkan pada mpp tulungagung adalah 131 orang dan pada link survey DPMPTSP yaitu 47 orang . Perbedaan ini disebabkan karena mpp pelayanan dilayani setiap hari sehingga jumlah respodennya lebih banyak.

Berdasarkan Jenis Kelamin

INDIKATOR	MARET	APRIL	MEI	JUMLAH	PRESENTASE
JENIS KELAMIN					
LAKI-LAKI	0	2	17	19	40.43%
PEREMPUAN	5	2	21	28	59.57%

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak laki-laki berjumlah 19 orang atau 40,43% dan perempuan berjumlah 28 orang atau 59,57%. Hal ini menunjukkan pada periode bulan ini responden perempuan

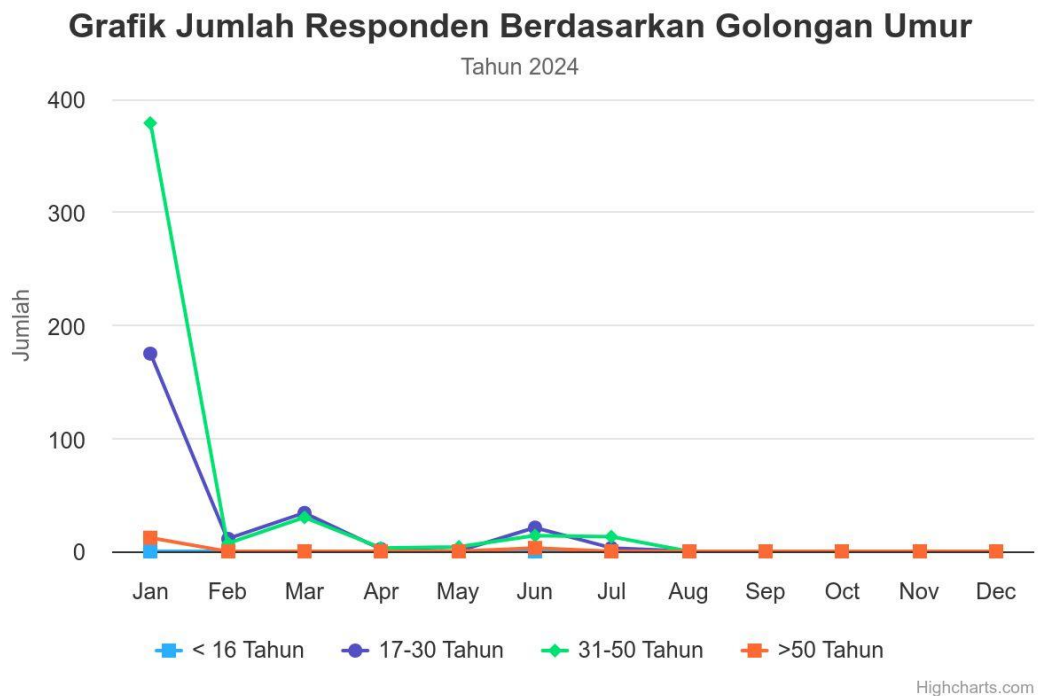
lebih banyak. Sehingga pelayanan yang dilakukan oleh DPMPSTSP lebih banyak menangani responden .



Berdasarkan Golongan umur

INDIKATOR Golongan Umur	JAN	FEB	MARET	JUMLAH	PRESENTASE
< 16 Tahun	0	0	0	0	0
17 – 30 Tahun	0	0	21	21	50.00%
31 – 50 Tahun	0	4	14	18	42.86%
> 50 Tahun	0	0	3	3	7.14%

Jumlah responden berdasarkan Golongan umur ini merupakan pengelompokan responden dengan golongan umur kurang dari 16 tahun, antara 17-30 tahun, antara 31-50 tahun dan lebih dari 50 tahun. Dari data diperoleh bahwa jumlah responden yang berusia 17-30 tahun menunjukkan presentase 50,00 % dan golongan umur responden antara 31-50 tahun menunjukkan presentase 42,86 % serta golongan umur responden diatas 50 tahun menunjukkan presentase 7,14 %,



Dari grafik dan table responden dari golongan umur dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada DPMPTSP Tulungagung respondennya masih tergolong muda.

3.2 Jumlah Responden SKM Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.96	3.96	3.98	3.98	3.96	3.94	4.00	3,98	4.00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,3 (A atau Sangat Baik)								

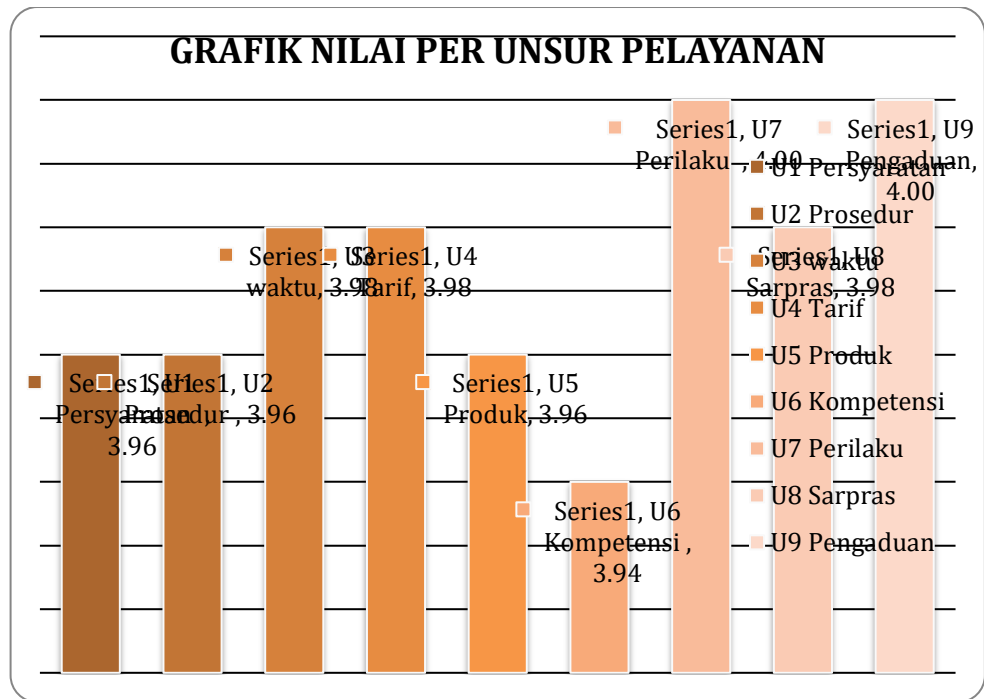
Unsur Pelayanan terdiri dari 9 unsur pelayanan yang dikategorikan menjadi U1, U2, sampai U9. U1 mewakili unsur pelayanan persyaratan, yang menunjukkan kesesuaian

persyaratan dengan pelayanan yang diberikan. U2 mewakili unsur prosedur, yaitu kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan. U3 mewakili unsur waktu, yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. U4 mewakili unsur biaya/tariff, yaitu kewajaran biaya/tarif pelayanan yang diberikan. U5 mewakili unsur produk, yaitu kesesuaian produk layanan terhadap hasil pelayanan. U6 mewakili unsur kompetensi yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan. U7 mewakili unsur perilaku, yaitu perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. U8 mewakili unsure sarpras yaitu kualitas sarana dan prasarana dan U9 mewakili unsur pengaduan yaitu penanganan pengaduan pada unit pelayanan yang ada.

Tabel Nilai rata-rata (NRR) dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 9 unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU
U1	Persyaratan	3.96	99.00
U2	Prosedur	3.96	99.00
U3	waktu	3.98	99.50
U4	Tarif	3.98	99.50
U5	Produk	3.96	99.00
U6	Kompetensi	3.94	98.50
U7	Perilaku	4.00	100.00
U8	Sarpras	3.98	99.50
U9	Pengaduan	4.00	100.00
Nilai rata rata perunsur		3.97	99.33

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari data menunjukkan bahwa nilai rata-rata setiap unsur yaitu 3.97 dengan nilai rata-rata mutu keseluruhan yaitu 99.33. Nilai dari unsur-unsur pelayanan ada yang perlu dipertahankan dan harus diperbaiki yang bisa dilihat dari nilai masing masing unsur tersebut.



Dari data grafik nilai perunsur menunjukkan bahwa nilai survey perilaku dan pengaduan menempati nilai tertinggi yaitu mutu 100 dengan nilai NRR yaitu 4.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsure layanan dengan nilai terendah yaitu unsure Kompetensi yaitu kompetensi petugas pemberi layanan dengan nilai 3,94 namun semua nilai pada unsur penilaian semua kategori A. Sedangkan tiga terendah lainnya mendapat nilai sama sama tinggi yaitu : Persyaratan, Prosedur dan Produk layanan.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan dan Perilaku dengan nilai yang maksimal yaitu 4,00, sedangkan 3 unsur nilai kedua yaitu 3.98 ini di tempati oleh 3 unsur yaitu waktu, tariff dan sarpras.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a) “petugasnya sangat ramah”
- b) Fokus menangani subjek yang meminta bantuan. Jangn bercampur fokus dengan loker sebelah atau mengobrol dg rekan diluar ranah pengaduan. Terimakasih
- c) sudah bagus
- d) Pelayanan cepat, proses cepat, ramah dan menguasai
- e) Semangat terus dan ramah . Terimakasih
- f) Terus ditingkatkan lebih baik lagi
- g) sudah cukup baik
- h) Sudah baik
- i) sudah bagus
- j) sudah cukup baik
- k) Pertahankan Kinerja!
- l) sudah bagus
- m) Pelayanan cepat, proses cepat, ramah dan menguasai

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung.

BAB V

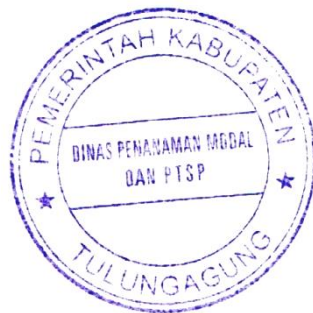
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan Satu Tahun 2024 mulai Bulan April hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas “**A**” **Sangat Baik** dengan nilai **SKM 98,3**. Hasil nilai SKM DPMPTS kabupaten Tulungagung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Kompetensi** sebab unsur lainnya Persyaratan, Prosedur dan Produk pada Semester ini menunjukkan nilai sangat baik.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Perilaku, Pengaduan dan Sarana Prasarana**.

Tulungagung, 11 Juli 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG



IKLYANTO, SP, MM.

ina Tingkat I

NIP. 19680715 199803 1 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner pada aplikasi e-sukma jatim

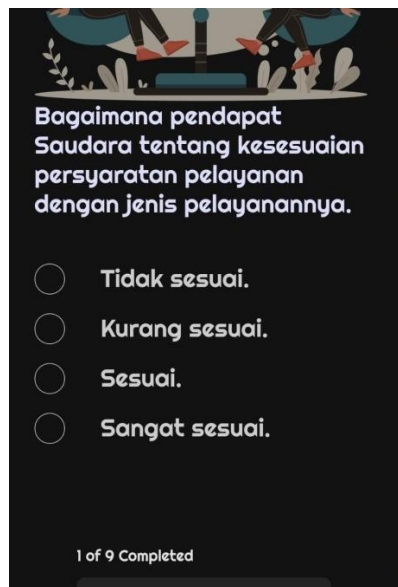
Melalui aplikasi : <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569>



CE TAR
JATIM PROVINSI
OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survey Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG

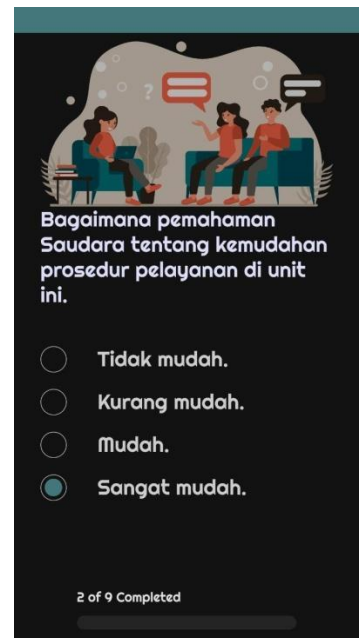
Bagaimana pendapat
Saudara tentang kesesuaian
persyaratan pelayanan
dengan jenis pelayanannya.



Bagaimana pendapat
Saudara tentang kesesuaian
persyaratan pelayanan
dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak sesuai.
☐ Kurang sesuai.
☐ Sesuai.
☐ Sangat sesuai.

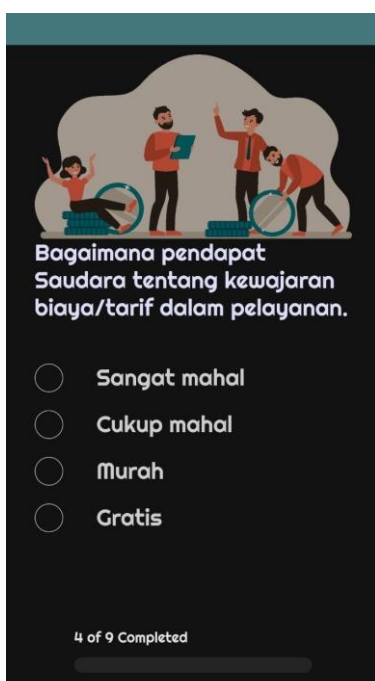
1 of 9 Completed



Bagaimana pemahaman
Saudara tentang kemudahan
prosedur pelayanan di unit
ini.

☐ Tidak mudah.
☐ Kurang mudah.
☐ Mudah.
☒ Sangat mudah.

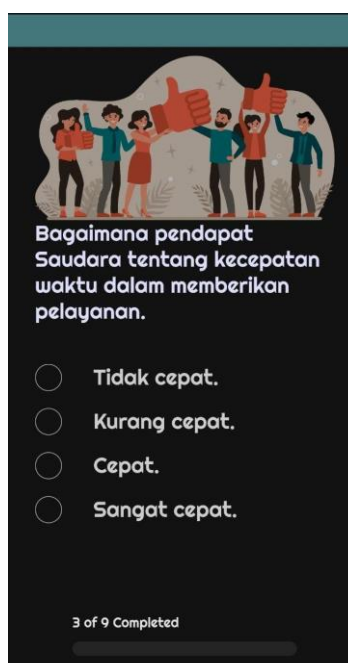
2 of 9 Completed



Bagaimana pendapat
Saudara tentang kewajaran
biaya/tarif dalam pelayanan.

☐ Sangat mahal
☐ Cukup mahal
☐ Murah
☐ Gratis

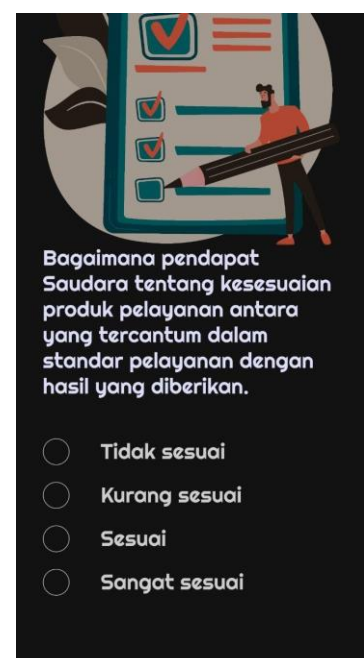
4 of 9 Completed



Bagaimana pendapat
Saudara tentang kecepatan
waktu dalam memberikan
pelayanan.

☐ Tidak cepat.
☐ Kurang cepat.
☐ Cepat.
☐ Sangat cepat.

3 of 9 Completed



Bagaimana pendapat
Saudara tentang kesesuaian
produk pelayanan antara
yang tercantum dalam
standar pelayanan dengan
hasil yang diberikan.

☐ Tidak sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat sesuai



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

6 of 9 Completed



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

8 of 9 Completed



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik.

LINK PENGISIAN ADA DI RUANG PELAYANAN MAL Pelayanan Publik DI DPMPTSP



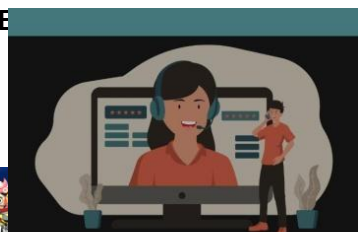
PEMOHON DIHARAP MENGISI
FORM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
MELALUI QR CODE ATAU LINK

QR CODE



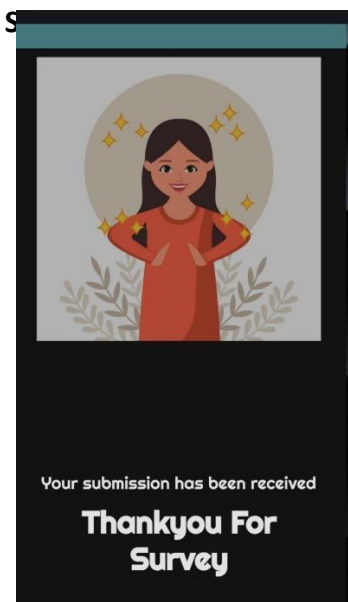
LINK
<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569>

Melayani, Profesional, Terpercaya

Bagaimana pendapat
saudara perilaku petugas
dalam pelayanan terkait
kesopanan dan keramahan

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

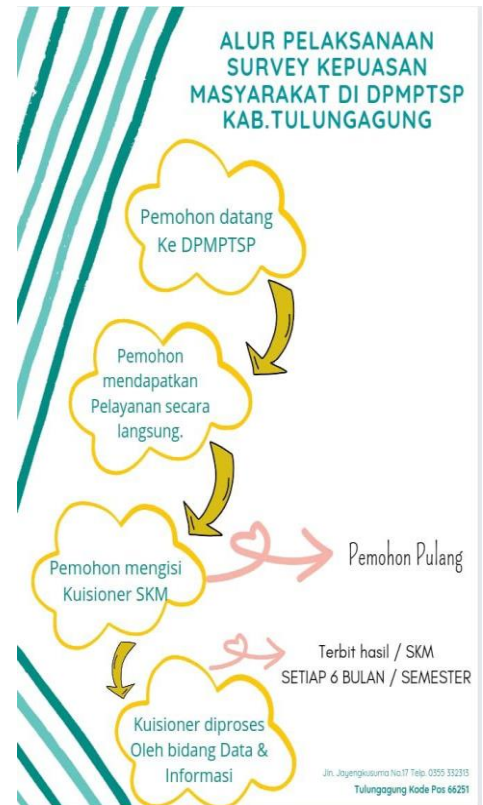


LINK QR CODE DI RUANG PELAYANAN MAL Pelayanan Publik DI DPMPTSP



2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Pengisian survey oleh pemohon langsung setelah pemohon melakukan pelayanan :



LAMPIRAN DARI DATA SKM dari esukma jatim

REKAPITULASI RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SKM TW 2 TAHUN 2024

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Suprihatin	40	Perempuan
2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Devi prisva	30	Perempuan
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nur wayu p	35	Perempuan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fitri Riska r	30	Perempuan
5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Nanik isnawati	40	Perempuan
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kasih pujiati	40	Perempuan
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saroh	35	Perempuan
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suratman	35	Laki-Laki
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ikbar ragil p	45	Laki-Laki
10	3	2	4	4	4	4	4	3	4	mukaromin	55	Laki-Laki
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	widono	61	Laki-Laki
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	susiani	57	Laki-Laki
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dennis chandra	27	Laki-Laki
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	utami jaya indira	46	Perempuan
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	nina harini	36	Laki-Laki
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kharisma ita mayasari	37	Laki-Laki
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kamila sari	27	Perempuan
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kamila sari	27	Perempuan
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kartini widowati	46	Perempuan
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	titin	30	Perempuan
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dwi kurniawan	30	Laki-Laki

22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dariyanti	30	Perempuan
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	regina	30	Perempuan
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tatik	30	Perempuan
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dimas menderono	30	Laki-Laki
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	iwan	30	Laki-Laki
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	johan	30	Laki-Laki
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	jija	30	Perempuan
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	apipah	30	Perempuan
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kasih pujiati	30	Perempuan
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	saroh	30	Perempuan
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	suratman	30	Laki-Laki
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ikbar ragil p	30	Laki-Laki
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	untoro	30	Laki-Laki
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	maiya siti r	30	Perempuan
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	eka susanti	30	Perempuan
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ulfa rahma	30	Perempuan
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	wahyu bagus	35	Laki-Laki
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	suprihati	35	Perempuan
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	nanik isnawwati	35	Perempuan
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	uzi meilya	35	Perempuan
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rika agustin	35	Perempuan
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rudi	35	Laki-Laki
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	wiwit anjarwati	35	Perempuan
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	munawaroh	35	Laki-Laki
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sigit p	35	Laki-Laki
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	anawati	35	Perempuan
Nilai/Unsur	186	186	187	187	186	185	188	187	188			
NRR/Unsur	3.96	3.96	3.98	3.98	3.96	3.94	4	3.98	4			
NRR Tertimbang/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43	0.44	0.44	0.44			
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.93											

JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	98.3											
NILAI IKM =	98.3	A (SANGAT BAIK)										
Mutu Pelayanan												
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00										
B (Baik)		: 76,61 - 88,30										
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60										
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99										