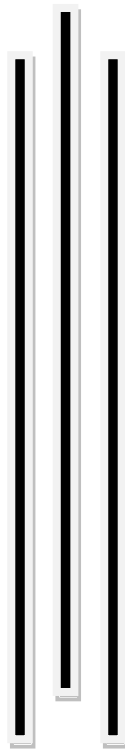


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II
TAHUN 2024



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	6
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.

- 5 Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:
- 6 Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 7 Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 8 Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- 9 Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 10 Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 11 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 12 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 (6 bulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan sesuai dengan periode SKM dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	juni 2024	26
2.	Pengumpulan Data	juli 2024 – november 2024	75
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	juli 2024 – november 2024	75
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 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 juli 2024 – November 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

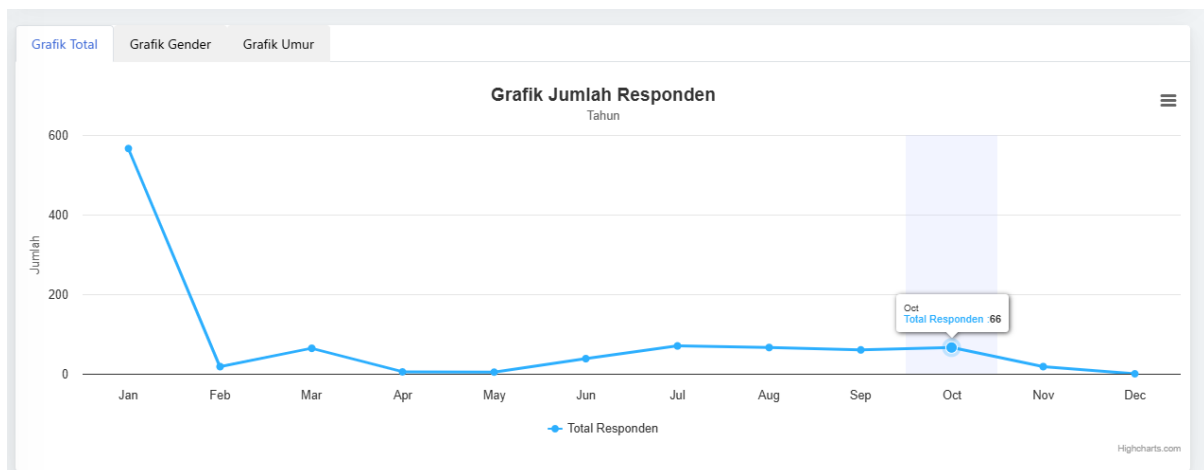
2.1 Jumlah Responden SKM

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 :

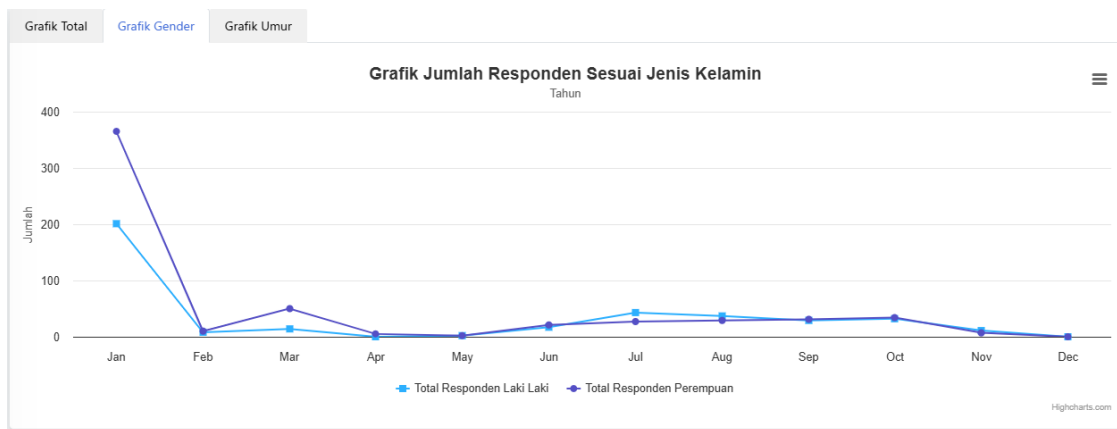
Jumlah Responden

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	89.6	280
2	Mal Pelayanan Publik	89.21	886
Rata - Rata		89.41	1.166

Jumlah total responden berdasarkan pada mpp tulungagung adalah 886 orang dan pada link survey DPMPTSP yaitu 280 orang . Perbedaan ini disebabkan karena mpp pelayanan dilayani setiap hari sehingga jumlah respodennya lebih banyak.

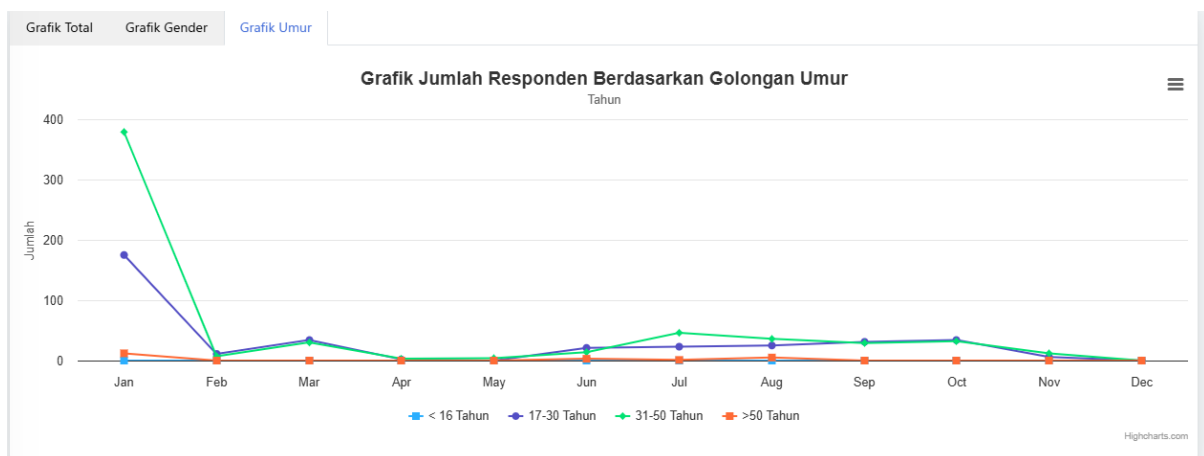


Berdasarkan Jenis Kelamin



Hal ini menunjukkan pada periode bulan ini responden laki laki lebih banyak daripada perempuan. Sehingga pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP lebih banyak menangani responden .

Berdasarkan Golongan umur



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.

2.2 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 :

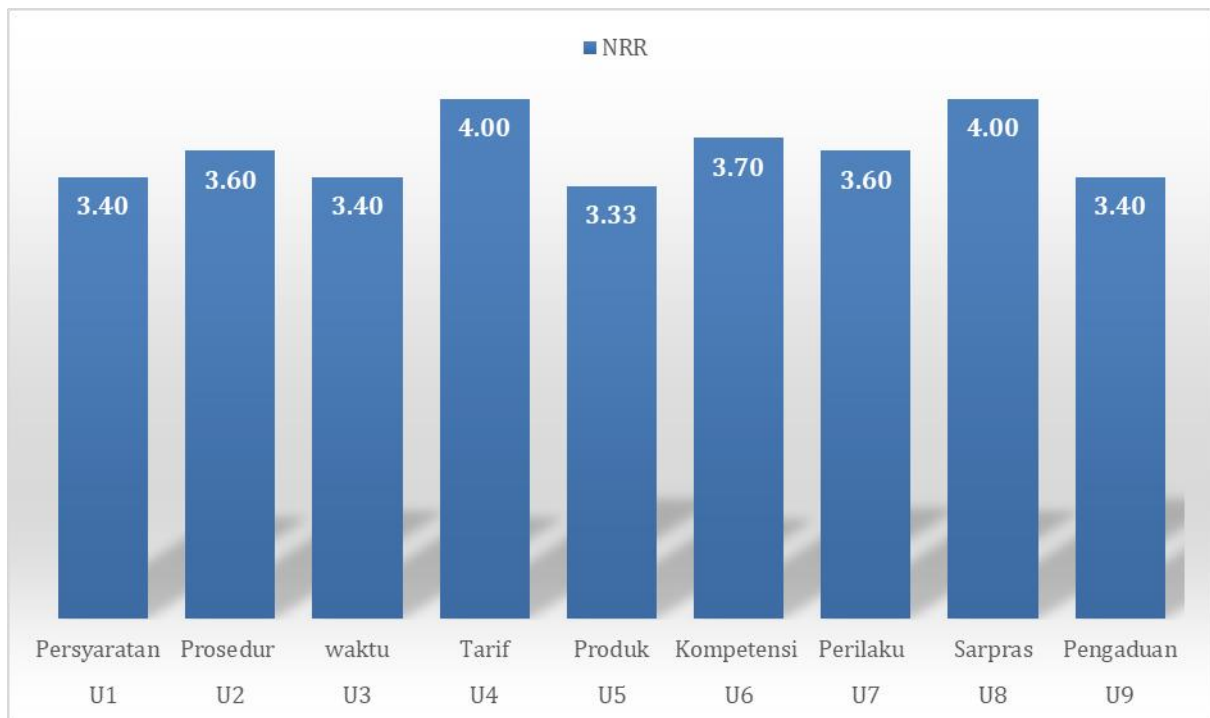
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.40	3.60	3.40	4.00	3.33	3.70	3.60	4.00	3.40
Kategori	B	A	B	A	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	89,18 (A atau Sangat Baik)								

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	3,40	85,00
U2	Prosedur	3,60	90,00
U3	waktu	3,40	85,00
U4	Tarif	4,00	100,00
U5	Produk	3,33	83,25
U6	Kompetensi	3,70	92,50
U7	Perilaku	3,60	90,00
U8	Sarpras	4,00	100,00
U9	Pengaduan	3,40	85,00
Nilai rata rata perunsur		3,60	90,08

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari data menunjukkan bahwa nilai rata-rata setiap unsur yaitu 3.60 dengan nilai rata-rata mutu keseluruhan yaitu 90.08. 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 tarif dan sarpras menempati nilai tertinggi yaitu mutu 100 dengan nilai NRR yaitu 4.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu unsur Produk yaitu kesesuaian Produk dengan hasil kayanan dengan nilai 3,33. Sedangkan tiga terendah lainnya mendapat nilai sama sama tinggi yaitu : Pengaduan, waktu dan persyaratan.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif dan sarpras dengan nilai yang maksimal yaitu 4,00, sedangkan unsur nilai tertinggi ke tiga adalah unsur kompetensi dengan nilai 3,70.

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 :

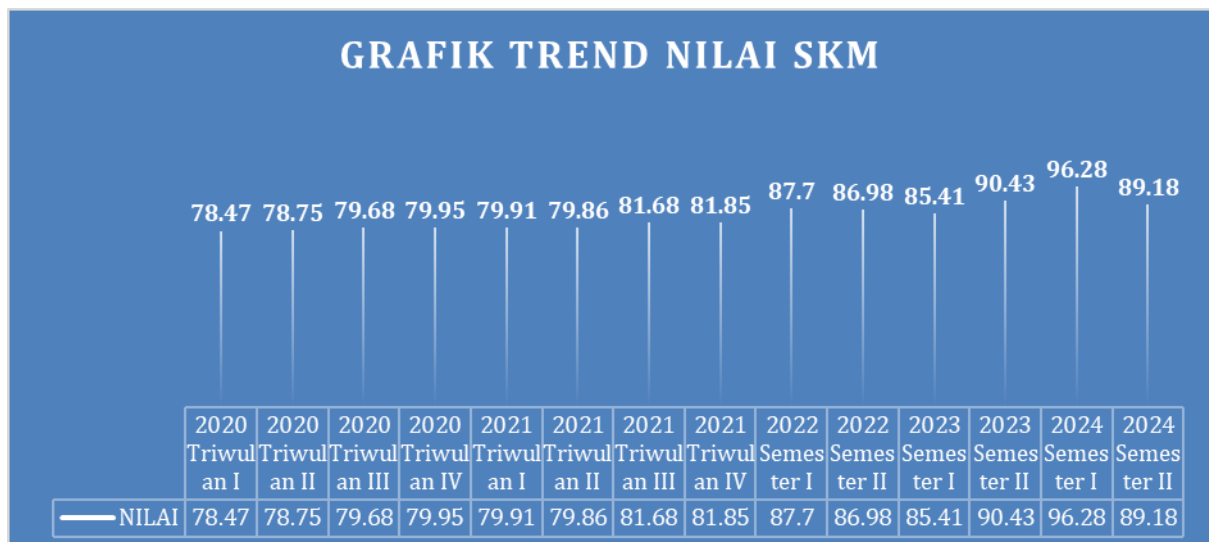
- a) “petugasnya sangat ramah”
- b) Fokus menangani subjek yang meminta bantuan. Jangn bercampur fokus dengan loker sebelah atau mengobrol dg rekan diluar ranah pengaduan. Terimakasih
- c) sudah bagus
- d) Pelayanan cepat, proses cepat, ramah dan menguasai
- e) Semangat terus dan ramah . Terimakasih
- 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 :

1.2 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 :

NO	TAHUN PEMBUATAN	PERIODE	NILAI SKM
1	2020	2020 Triwulan I	78,47
2	2020	2020 Triwulan II	78,75
3	2020	2020 Triwulan III	79,68
4	2020	2020 Triwulan IV	79,95
5	2021	2021 Triwulan I	79,91
6	2021	2021 Triwulan II	79,86
7	2021	2021 Triwulan III	81,68
8	2021	2021 Triwulan IV	81,85
9	2022	2022 Semester I	87,7
10	2022	2022 Semester II	86,98
11	2023	2023 Semester I	85,41
12	2023	2023 Semester II	90,43
13	2024	2024 Semester I	96,28
14	2024	2024 Semester II	89,18



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja dengan Nilai A pada 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 Semester II Tahun 2024 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 89,18**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk adalah kesesuaian Produk dengan hasil kayanan dengan nilai 3,33. Sedangkan tiga terendah lainnya mendapat nilai sama sama tinggi yaitu : Pengaduan, waktu dan persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Tarif, Sarpras dan Kompetensi**.

Tulungagung, 11 November 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG



FAJAR WIDARIYANTO, SP, MM.

Pembina Utama muda
NIP. 19680715 199803 1 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner pada aplikasi e-sukma jatim

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

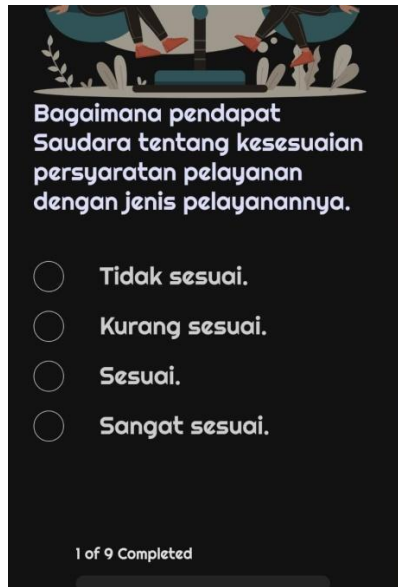


CE'JAR
JATIM PROVINSI

OPTIMIS
JATIM PROVINSI

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

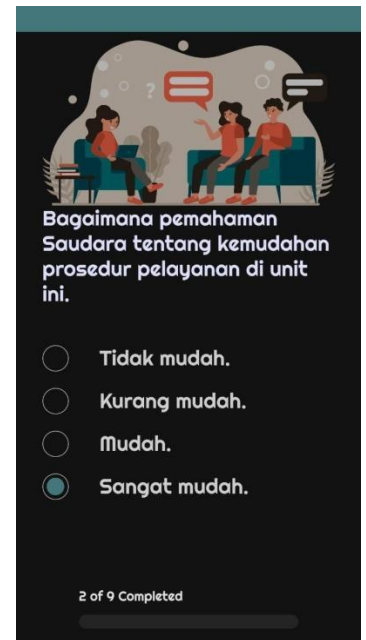
Bagaimana pendapat
Saudara tentang kesesuaian
persyaratan pelayanan
dengan jenis pelayanannya.



Bagaimana pendapat
Saudara tentang kesesuaian
persyaratan pelayanan
dengan jenis pelayanannya.

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

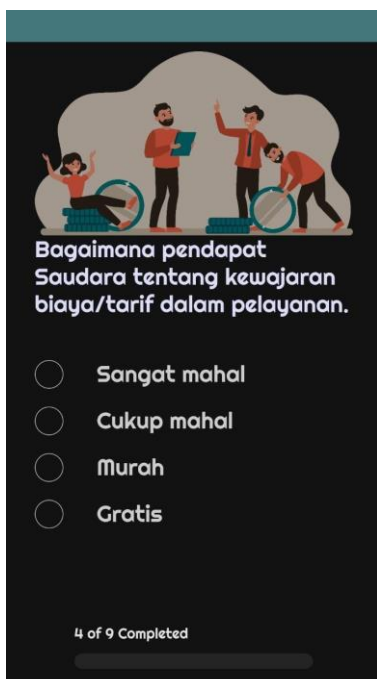
1 of 9 Completed



Bagaimana pemahaman
Saudara tentang kemudahan
prosedur pelayanan di unit
ini.

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

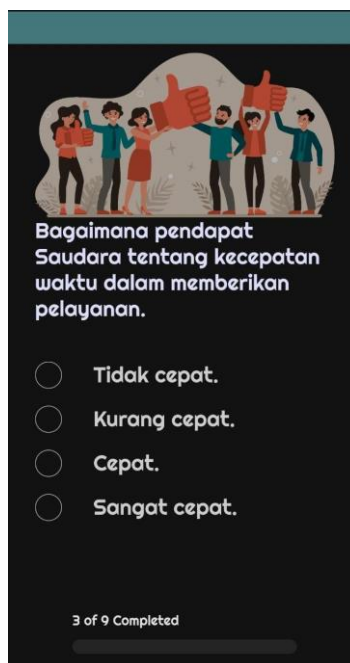
2 of 9 Completed



Bagaimana pendapat
Saudara tentang kewajaran
biaya/tarif dalam pelayanan.

☐ Sangat mahal
☐ Cukup mahal
☐ Murah
☐ Gratis

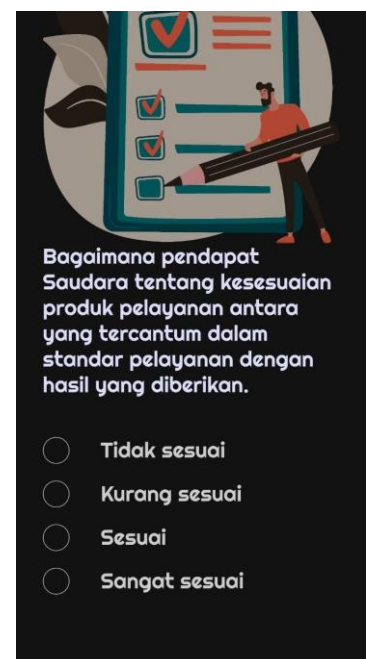
4 of 9 Completed



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 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



Your submission has been received

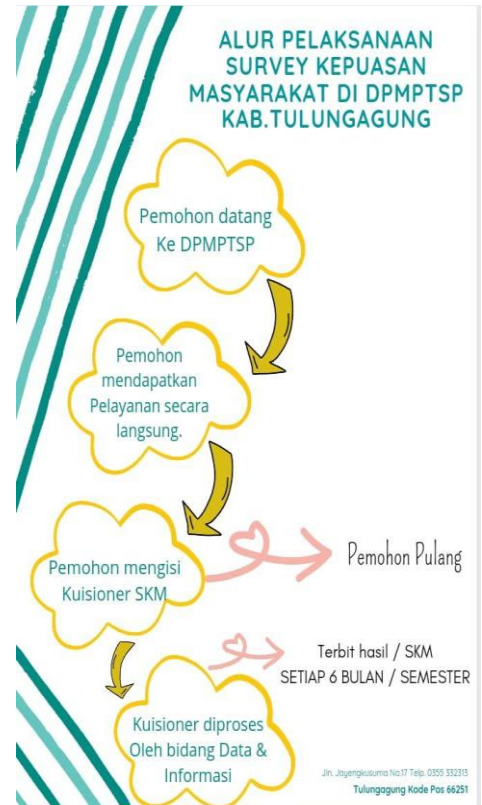
**Thankyou For
Survey**

LINK QR CODE DI RUANG PELAYANAN MAL PUBLIK 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	NOMOR TELEPON	KEGIATAN
1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Nuri	32	Laki-Laki	085806803572	
2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Purwanti	37	Perempuan	087758328534	
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Yusuf Romadhoni	35	Laki-Laki	087748239474	
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Yaminah	44	Perempuan	081359816887	
5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Dani	27	Laki-Laki	081803815858	
6	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Tri Yuliono	30	Laki-Laki	085330089082	
7	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Solaiman	38	Laki-Laki	081335756988	
8	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Andi Wicaksono	34	Laki-Laki	081515663100	
9	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Gunawan Satrio	35	Laki-Laki	08133601618	
10	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Juhanul C.A	26	Laki-Laki	081331494242	
11	3	3	4	4	3	3	4	4	3	Sulaiman	24	Laki-Laki	081	
12	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Hesty	23	Perempuan	081556474542	
13	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Zunita Rahayu	28	Perempuan	085330512960	
14	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Fennia	30	Perempuan	085243500994	
15	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Anik Riyanti	37	Perempuan	08888606444	
16	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Pramono	41	Laki-Laki	081	
17	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Amanah	30	Perempuan	082140697940	
18	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Nanda	28	Perempuan	085806470030	
19	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Iin	27	Perempuan	085230814160	
20	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Suprihatin	43	Perempuan	081359760959	
21	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Ida Sri Riyani	35	Perempuan	085235042728	
22	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Lucky Novalia	29	Perempuan	089516602778	
23	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Rini Qoriyah	35	Perempuan	082337999701	
24	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Bambang	40	Laki-Laki	085648546868	
25	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Haniem Dafie	22	Perempuan	081336624522	

26	4	3	4	4	3	4	4	4	3	M. Wafi W.	26	Laki-Laki	081233374000
27	3	4	3	4	4	3	4	4	3	Oscar	24	Laki-Laki	081234074787
28	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Andhika B	30	Laki-Laki	083834220776
29	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Risa Anggraini	33	Perempuan	085706200342
30	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Adie Masse	35	Laki-Laki	082231116259
31	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Rafi	24	Laki-Laki	082244651489
32	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Ardha	27	Perempuan	081249524238
33	4	3	3	4	3	4	3	4	3	Warsiyah	48	Perempuan	081357244763
34	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Ismiati	30	Perempuan	085259397600
35	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Win Riyanti	38	Perempuan	085895510524
36	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Tya Bonaficio C.	25	Perempuan	085759025847
37	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Anisa	23	Perempuan	085852421327
38	3	3	4	4	3	4	3	4	4	Surya Permana	34	Laki-Laki	082335276574
39	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Sumiati	44	Perempuan	0816563803
40	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Kinanti	32	Perempuan	085608417344
41	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Eny F.	37	Perempuan	08113601499
42	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Riyanto	27	Laki-Laki	085736131500
43	3	4	3	4	4	3	4	4	3	Wulansari	23	Perempuan	085858471077
44	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Rafy	30	Laki-Laki	081333957200
45	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Yusuf M.	27	Laki-Laki	082132351113
46	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Harsono	38	Laki-Laki	081
47	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Ismail	28	Laki-Laki	081259657663
48	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Juarti	42	Perempuan	085649198355
49	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Helen	22	Perempuan	085934450538
50	3	4	3	4	4	3	4	4	3	Ika	26	Perempuan	081234354321
51	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Saifudin	38	Laki-Laki	0816522232
52	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Judy	30	Laki-Laki	082142327888
53	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Roni	37	Laki-Laki	085790659660
54	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Dian	24	Perempuan	081805315612
55	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Probo Prastyo	41	Laki-Laki	085736698408
56	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Arif Suseno	30	Laki-Laki	082142941117
57	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Agung Dwi A.	35	Laki-Laki	085708827270

58	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Kuni 'Umdatun Nasikah	27	Perempuan	083813348054
59	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Parwanto	39	Laki-Laki	081217996950
60	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Arik Y.	35	Perempuan	081
61	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Septiana Chandra Lukita	25	Perempuan	081554203556
62	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Ninik Sulastri	37	Perempuan	085735344292
63	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Heri Y.	40	Laki-Laki	08214195166
64	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Tiyok	37	Laki-Laki	081
65	4	4	4	4	3	3	4	4	3	Ida Namluka	26	Perempuan	085721780020
66	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Kriswanto	40	Laki-Laki	087755340655
67	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Ayu	23	Perempuan	081238595477
68	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Dinar	22	Perempuan	081234335999
69	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Masrur	35	Laki-Laki	085604822908
70	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Fifi M.	24	Perempuan	081333996229
71	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Fely N.	25	Perempuan	081234411110
72	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Laili	22	Perempuan	081
73	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Septi	24	Perempuan	081
74	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Purnomo	35	Laki-Laki	085648890807
75	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Ani	27	Perempuan	081
76	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Septi	21	Perempuan	087880312779
77	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Prista Riandhita	23	Perempuan	085732190060
78	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Oza	25	Laki-Laki	081334384477
79	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Kamal	34	Laki-Laki	082143114723
80	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Izza Nasywa	23	Perempuan	085161360512
81	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Regolawati	30	Perempuan	081335302584
82	4	4	3	4	4	3	3	4	3	Reza	24	Laki-Laki	081554509994
83	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Finanzia	22	Perempuan	08816916416
84	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Dwi Nurfiastari	27	Perempuan	081234584440
85	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Fadiana Dwi Lestari	23	Perempuan	085732941588
86	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Siswati Handayani	30	Perempuan	081252788887
87	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Muhammad Irsyadul Yoga	23	Laki-Laki	085735140401

88	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Dyah Irawati	25	Perempuan	081	
89	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Harip Dono	35	Laki-Laki	081330124140	
90	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Purnomo	42	Laki-Laki	085648890807	
91	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Septiana Chandra Lukita	23	Perempuan	081554203556	
92	4	4	3	4	4	3	4	4	3	Imam N. S	32	Laki-Laki	085704555467	
93	3	4	3	4	4	3	4	4	3	Yati	34	Perempuan	081359690411	
94	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Ego	25	Laki-Laki	082131899714	
95	4	3	4	4	4	3	4	4	3	M. Ali	35	Laki-Laki	085234819361	
96	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Inara	23	Perempuan	0881026926766	
97	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Yuni	34	Perempuan	085231610992	
98	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Siti Nadhifatul M.	32	Perempuan	082332759179	
99	4	4	3	4	4	3	4	4	3	Sheila P.	22	Perempuan	085895059981	
100	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Ilham E.P	23	Laki-Laki	087857647696	
101	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Bamban Santoso	35	Laki-Laki	082230041234	
102	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Maryam	32	Perempuan	082334722940	
103	3	4	4	4	4	3	4	4	3	Manrus	45	Laki-Laki	085730331900	
104	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Raiana R.N	24	Laki-Laki	081336800801	
105	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Teguh	34	Laki-Laki	081377286490	
106	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Dira Rahmawati	23	Perempuan	085755671710	
107	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Indro	35	Laki-Laki	081335050001	
108	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Satrio	31	Laki-Laki	081239718131	
109	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Wahyu	25	Laki-Laki	085975271451	
110	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Roza	28	Laki-Laki	081	
111	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Aris	32	Laki-Laki	087756190097	
112	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Fahmi	23	Laki-Laki	081229043231	
113	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Henri	29	Perempuan	081259878785	
114	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Chrisna	32	Laki-Laki	085104401005	
115	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Wiwik	35	Perempuan	081254898497	
116	3	4	3	4	4	4	3	4	3	Ninik Subekti	43	Perempuan	085735344292	
117	4	3	4	4	3	4	3	4	4	Masrodin	37	Laki-Laki	085649882089	
118	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Sukatno	40	Laki-Laki	081	

119	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Nasrumi	36	Laki-Laki	085649104243	
120	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Puji Astutik	37	Perempuan	085235322288	
121	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Khoirul	34	Laki-Laki	08224446767	
122	3	3	4	4	3	3	4	4	3	Suherman	45	Laki-Laki	085707761644	
123	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Dwi Prastiwi	28	Perempuan	085855274596	
124	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Sri Wahyuni	38	Perempuan	085749121266	
125	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Iin Sri Wahyuni	29	Perempuan	085230814160	
126	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Abdul Aji	36	Laki-Laki	081233541142	
127	4	3	3	4	4	4	4	4	3	Prabani Teguh	35	Laki-Laki	082337290290	
128	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Agus	39	Laki-Laki	08125954728	
129	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Suparwito	44	Laki-Laki	085	
130	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Paul	24	Laki-Laki	085646351473	
131	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Winaryo	38	Laki-Laki	081358943434	
132	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Faris Hadi P.	32	Laki-Laki	08811424872	
133	4	3	4	4	3	3	4	4	3	Desi Yuanik	32	Perempuan	081335003111	
134	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Ariska S.	26	Perempuan	081238957041	
135	3	4	4	4	3	4	3	4	4	Ismail	29	Laki-Laki	085234379080	
136	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Mulyono	39	Laki-Laki	082132758335	
137	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Budi Karyanto	30	Laki-Laki	081231669499	
138	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Putut A.P.	28	Laki-Laki	081998080630	
139	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Lia	32	Perempuan	089509849169	
140	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Sumarsih	37	Perempuan	082	
141	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Anggit W.	27	Perempuan	081238171990	
142	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Agus Suprpto	41	Laki-Laki	085806279433	
143	4	3	4	4	4	3	4	4	3	Hernik	32	Perempuan	085	
144	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Karmini	40	Perempuan	081335067401	
Nilai/Unsur	490	519	490	576	479	533	518	576	489					
NRR/Unsur	3,4	3,6	3,4	4	3,33	3,7	3,6	4	3,4					
NRR Tertimbang/Unsur	0,37	0,4	0,37	0,44	0,37	0,41	0,4	0,44	0,37					
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,57													

JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	89,18													
NILAI IKM =	89,18	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												