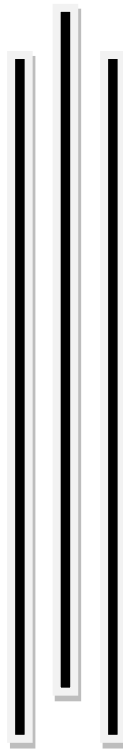


**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER I**  
**TAHUN 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**TAHUN 2025**

# **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                          | Januari 2025             | 26                |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari 2025 – Juni 2025 | 75                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | juli 2025                | 75                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Juli 2025                | 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 Januari 2025 – Juni 2025 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

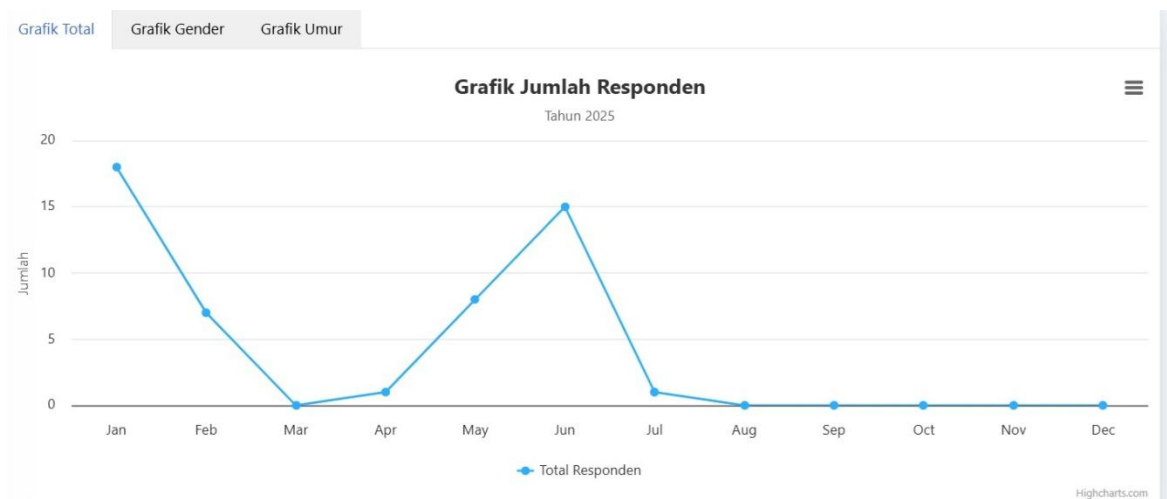
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 339 orang responden, pada dua lokus penilaian yaitu mpp tulungagung dan DPMPTSP Tulungagung sendiri dengan rincian sebagai berikut :

##### Jumlah Responden

| No. | Dinas/UPT                                              | Nilai IKM | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8     | U9    | Jumlah Responden |
|-----|--------------------------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|------------------|
| 1   | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 98.14     | 99.48 | 98.97 | 98.84 | 99.48 | 98.58 | 98.45 | 99.10 | 100.00 | 99.23 | 194              |

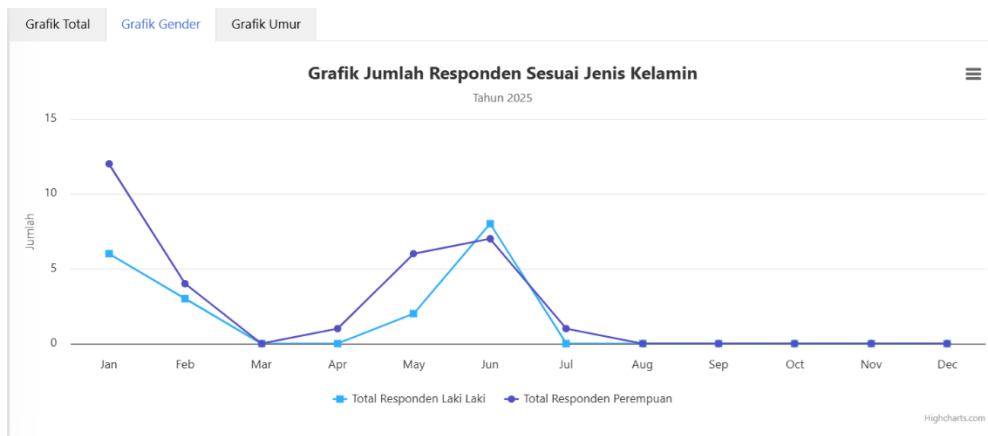
| No. | Dinas/UPT            | Nilai IKM | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8     | U9    | Jumlah Responden |
|-----|----------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|------------------|
| 1   | Mal Pelayanan Publik | 98.09     | 99.66 | 99.14 | 98.62 | 99.31 | 98.45 | 98.28 | 98.97 | 100.00 | 99.31 | 145              |

Jumlah total responden berdasarkan pada mpp tulungagung adalah 194 orang dan pada link survey DPMPTSP yaitu 145 orang . Perbedaan ini disebabkan karena mpp pelayanan dilayani setiap hari sehingga jumlah respodennya lebih banyak.



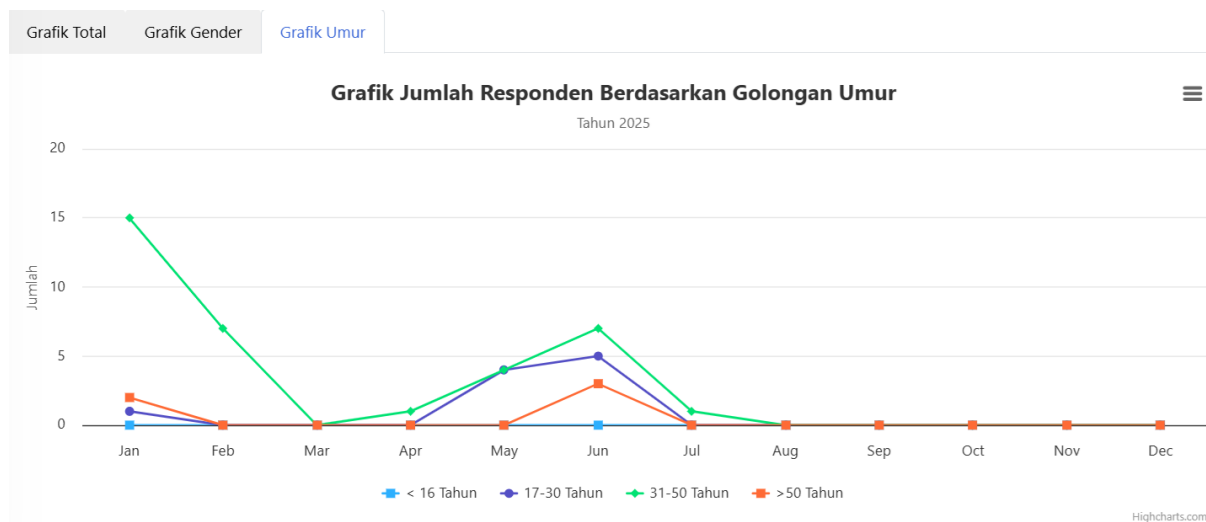
## Berdasarkan Jenis Kelamin

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 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 :

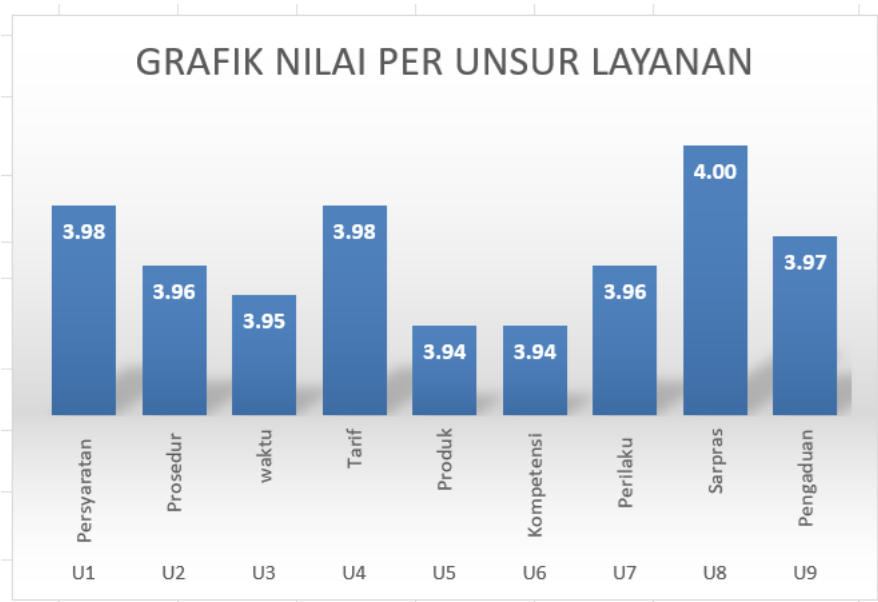
|                         | Nilai Unsur Pelayanan             |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------------|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                         | U1                                | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3.98                              | 3.96 | 3.95 | 3.98 | 3.96 | 3.94 | 3.96 | 4,00 | 3.97 |
| <b>Kategori</b>         | A                                 | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>98,14 (A atau Sangat Baik)</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |

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     | 3.98 | 99.50  |
| U2                       | Prosedur        | 3.96 | 99.00  |
| U3                       | waktu           | 3.95 | 98.75  |
| U4                       | Tarif           | 3.98 | 99.50  |
| U5                       | Produk          | 3.94 | 98.50  |
| U6                       | Kompetensi      | 3.94 | 98.50  |
| U7                       | Perilaku        | 3.96 | 99.00  |
| U8                       | Sarpras         | 4.00 | 100.00 |
| U9                       | Pengaduan       | 3.97 | 99.25  |
| Nilai rata rata perunsur |                 | 3.96 | 99.11  |

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari data menunjukkan bahwa nilai rata-rata setiap unsur yaitu 3.96 dengan nilai rata-rata mutu keseluruhan yaitu 99.11. 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**

#### **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 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 :

## 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 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025 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 Satu Tahun 2025 mulai Bulan Januari hingga Juni 2025, 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 98,14**. Hasil nilai SKM DPMPTS kabupaten Tulungagung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk dan **Kompetensi** mempunyai nilai sama serta waktu, tetapi unsur lainnya pada Semester ini menunjukkan nilai sangat baik.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Sarana Prasarana, Tarif dan Persyaratan**.

Tulungagung, 10 Juli 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG



**FAJAR WIDARIYANTO, SP. MM.**

Pembina Tingkat I

NIP. 19680715 199803 1 008

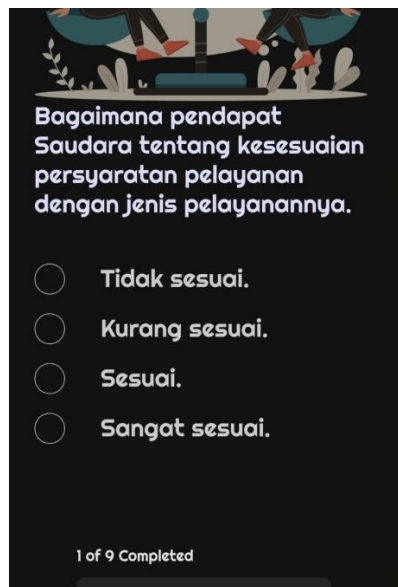
## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner pada aplikasi e-sukma jatim

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



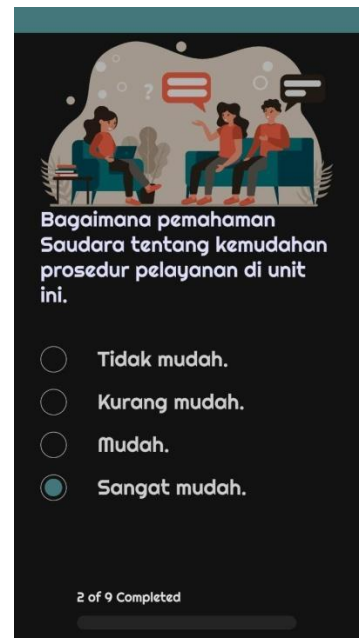
Logo of CETAR and OPTIMIS are at the top. The text reads: 'Selamat Datang Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu KABUPATEN TULUNGAGUNG'. Below is an illustration of two people on a seesaw. The question is: 'Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.'



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

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

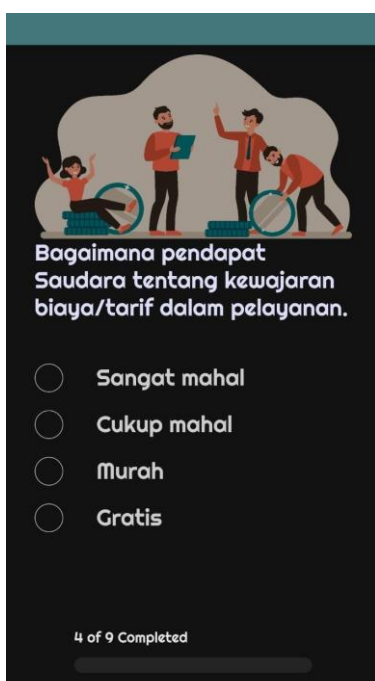
1 of 9 Completed



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

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

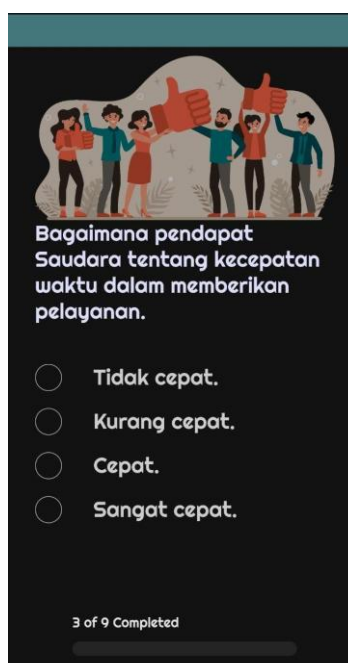
2 of 9 Completed



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- ☐ Sangat mahal
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

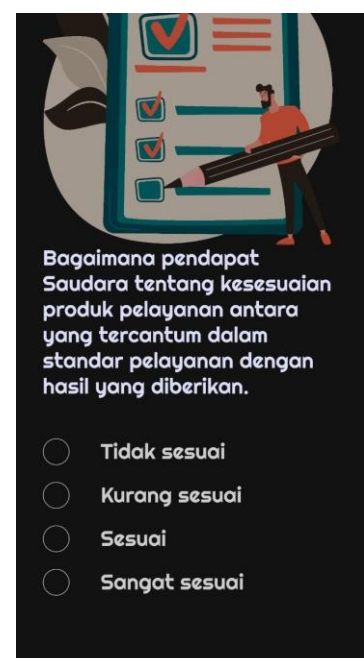
4 of 9 Completed



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.



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 PENGISIAN ADA DI RUANG PELAYANAN MPP DAN JUGA DI SETIAP KEGIATAN YANG DILAKUKAN DPMPTSP**

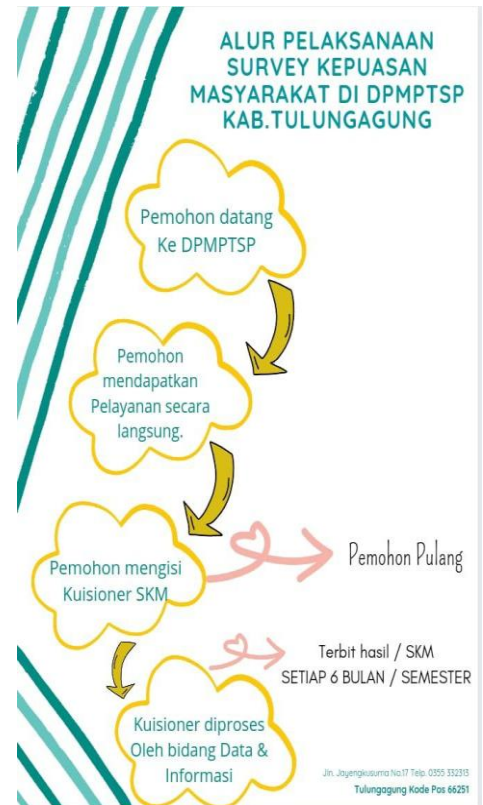
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                      |
| <p>PEMOHON DIHARAP MENGISI<br/>FORM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)<br/>MELALUI QR CODE ATAU LINK</p>                                                                                 | <p>PEMOHON DIHARAP MENGISI<br/>FORM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)<br/>MELALUI QR CODE ATAU LINK</p>                                                                                 |
| <p><b>QR CODE</b></p>                                                                                 | <p><b>QR CODE</b></p>                                                                                 |
| <p><b>LINK</b></p> <p><a href="https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569">https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569</a></p> <p>Melayani, Profesional, Terpercaya</p> | <p><b>LINK</b></p> <p><a href="https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569">https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569</a></p> <p>Melayani, Profesional, Terpercaya</p> |
|                                                                                                       |                                                                                                      |

**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 SEMESTER 1 TAHUN 2025**

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |             |      |               |               |        |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|------|---------------|---------------|--------|
|          |                       |    |    |    |    |    |    |    |    |             |      |               |               |        |
|          | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | NAMA        | UMUR | JENIS KELAMIN | NOMOR TELEPON | KEGIAT |
| 1        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Feni        | 38   | Perempuan     | 085293500944  |        |
| 2        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Lidya       | 38   | Perempuan     | 081219303290  |        |
| 3        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Iswahyudi   | 48   | Laki-Laki     | 085730673298  |        |
| 4        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Budiman     | 58   | Laki-Laki     | 081234685097  |        |
| 5        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | nadia       | 30   | Perempuan     | 0823456789    |        |
| 6        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Listyowati  | 48   | Perempuan     | 081334949419  |        |
| 7        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Dadang      | 54   | Laki-Laki     | 081229769046  |        |
| 8        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Ali Akhsan  | 45   | Laki-Laki     | 081357584150  |        |
| 9        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Dwi Retno W | 45   | Perempuan     | 081232126590  |        |
| 10       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Dwi Retno W | 45   | Perempuan     | 081232126590  |        |
| 11       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Dwi Retno W | 45   | Perempuan     | 081232126590  |        |
| 12       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Aminatun    | 50   | Perempuan     | 081249816185  |        |
| 13       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Lilis Dwi k | 43   | Perempuan     | 085736835281  |        |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                 |    |           |               |  |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------|----|-----------|---------------|--|
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Dwi Jayanto     | 48 | Laki-Laki | 085737296385  |  |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ampuh Tri Cahya | 45 | Laki-Laki | 0815115037393 |  |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nova            | 40 | Perempuan | 085258915433  |  |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Anik            | 48 | Perempuan | 085258217020  |  |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Titik Sunarti   | 50 | Perempuan | 085231044545  |  |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Umi Kulsum      | 50 | Perempuan | 08563064053   |  |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Endrianto       | 45 | Laki-Laki | 081233222855  |  |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Endrianto       | 45 | Laki-Laki | 081233222855  |  |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rudi Prasetyo   | 40 | Laki-Laki | 08214274778   |  |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mela Wati       | 32 | Perempuan | 085236529696  |  |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kinani          | 42 | Perempuan | 082244311153  |  |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Maya            | 40 | Perempuan | 087859962575  |  |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | Asih Januar     | 33 | Perempuan | 085735234188  |  |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Arin            | 27 | Perempuan | 081354825424  |  |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Riani           | 33 | Perempuan | 081358055758  |  |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | djauhar         | 29 | Laki-Laki | 085615432654  |  |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Agus Ponco      | 47 | Laki-Laki |               |  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                   |    |           |              |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|----|-----------|--------------|
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Siti Nurhanik     | 43 | Perempuan |              |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rara              | 28 | Perempuan | 081354781249 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Anggun            | 32 | Perempuan | 083312412557 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Eva Puspita       | 25 | Perempuan | 081233287087 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | yAYUK             | 33 | Perempuan |              |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | HARI PUJIENTYO    | 55 | Laki-Laki |              |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Tyas Budiarti     | 33 | Perempuan |              |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Jordan            | 27 | Laki-Laki |              |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Hadi Suprihno     | 40 | Laki-Laki |              |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Hadi Suprihno     | 40 | Laki-Laki |              |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Dinda Putri       | 22 | Perempuan |              |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Shodiq            | 47 | Laki-Laki |              |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Frengki           | 30 | Laki-Laki |              |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Anggun            | 22 | Perempuan |              |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Siti Fatimah      | 50 | Perempuan |              |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nadia Kusuma Dewi | 28 | Perempuan |              |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Marwoto           | 51 | Laki-Laki |              |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                  |    |           |               |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------------|----|-----------|---------------|
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Halizatul Saadah | 34 | Perempuan |               |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Subandi          | 53 | Laki-Laki |               |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | m asmungi        | 54 | Laki-Laki | 081556470372  |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ninik            | 42 | Perempuan | 082132529206  |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ninik            | 42 | Perempuan | 082132529206  |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ratna            | 52 | Perempuan | 08563656528   |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Erni             | 52 | Perempuan | 085852788400  |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Dian Afraeina    | 48 | Perempuan | 085213077224  |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ferdian N.A      | 35 | Laki-Laki | 082110675286  |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Evi P            | 35 | Perempuan | 081334273533  |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yuni             | 38 | Perempuan | 081234341980  |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Tara             | 34 | Perempuan | 082234687693  |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Dodik            | 55 | Laki-Laki | 082139603648  |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Abdul Mulis      | 55 | Laki-Laki | 081290900204  |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mela Wati        | 35 | Perempuan | 085236529696  |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Utami            | 56 | Perempuan | 081359725390  |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Slamet           | 60 | Laki-Laki | 081359010092  |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Slamet           | 60 | Laki-Laki | 081359010092  |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Topa Ruliandika  | 45 | Laki-Laki | 082141791497  |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kurniawan        | 48 | Laki-Laki | 085749614886  |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kurniawan        | 48 | Laki-Laki | 085749614886  |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yulia Nitasari   | 50 | Perempuan | 085884395370  |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yunita Citra S   | 47 | Perempuan | 085233881755  |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Samsudin         | 60 | Laki-Laki | 081335391003  |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Arif Efendi      | 48 | Laki-Laki | 081335434725  |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Catur N          | 58 | Perempuan | 085749380270  |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Prawoto          | 60 | Laki-Laki | 085608484824  |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Wardah Firdaus   | 50 | Perempuan | 083876836219  |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Shafaul j        | 40 | Perempuan | 0881036332881 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Shafaul j        | 40 | Perempuan | 0881036332881 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                  |    |           |              |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------------|----|-----------|--------------|
| 78  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Martutik         | 65 | Perempuan | 087861382543 |
| 79  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Tutik Indayani   | 65 | Perempuan | 081332658368 |
| 80  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Aryo             | 45 | Laki-Laki | 08122763555  |
| 81  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Aryo             | 45 | Laki-Laki | 08122763555  |
| 82  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Susi Susanti     | 48 | Perempuan | 085704666729 |
| 83  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Laily Sukarmiah  | 45 | Perempuan | 081359908826 |
| 84  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Susianto         | 50 | Perempuan | 085335677674 |
| 85  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kholil           | 50 | Laki-Laki | 082143119703 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nikma            | 45 | Perempuan | 081333835001 |
| 87  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ria Hamidasari   | 42 | Perempuan | 085536966944 |
| 88  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Maspiyah         | 60 | Perempuan | 082131227419 |
| 89  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Hermin           | 60 | Perempuan | 081359060200 |
| 90  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rohmad           | 57 | Laki-Laki | 089663516666 |
| 91  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rohmad           | 57 | Laki-Laki | 089663516666 |
| 92  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Chrisbintoro     | 45 | Laki-Laki | 085735059008 |
| 93  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Hanik P          | 45 | Perempuan | 087880055897 |
| 94  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Wiwik            | 50 | Perempuan | 082139335911 |
| 95  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Heru Suwito      | 50 | Laki-Laki | 082141541975 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Arif S           | 40 | Laki-Laki | 082142500417 |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rlfai            | 35 | Laki-Laki | 082229735488 |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Intan            | 32 | Perempuan | 081336800700 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Dedy             | 40 | Laki-Laki | 08232848978  |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Dedik            | 40 | Laki-Laki | 085608111900 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Djadi            | 58 | Laki-Laki | 082139157559 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Risa Putri A     | 35 | Perempuan | 082232665424 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ahmad Muki Siroj | 45 | Laki-Laki | 082299512577 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Garnis L.S       | 35 | Perempuan | 085708706832 |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Garnis L.S       | 35 | Perempuan | 085708706832 |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ardu             | 35 | Laki-Laki | 085048057733 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Wiwik            | 50 | Perempuan | 082139335911 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Wiwik            | 50 | Perempuan | 082139335911 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Endrianto        | 40 | Laki-Laki | 081233222855 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                   |    |           |               |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|----|-----------|---------------|
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Endrianto         | 40 | Laki-Laki | 081233222855  |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Katrim            | 40 | Laki-Laki | 0812356457557 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mukatin           | 60 | Perempuan | 085785055255  |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Reynard           | 35 | Perempuan | 081335622528  |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Imroatul Mufidz   | 40 | Laki-Laki | 08123435864   |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Handi             | 45 | Laki-Laki | 082233668000  |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Solikah           | 50 | Perempuan | 082338254024  |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nur               | 50 | Perempuan | 085815241459  |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Irawan            | 40 | Laki-Laki | 085649119700  |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Djadi             | 50 | Laki-Laki | 082139157559  |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rivoca            | 36 | Perempuan | 082141046088  |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Binta Mega        | 28 | Perempuan | 085815227656  |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | Sartini           | 50 | Perempuan | 085231333243  |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | Sartini           | 50 | Perempuan | 085231333243  |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Athisa            | 22 | Perempuan | 081515637775  |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Arin              | 27 | Perempuan | 081354825424  |
| 126 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Siti maisaroh     | 50 | Perempuan |               |
| 127 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Siti maisaroh     | 50 | Perempuan |               |
| 128 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Iwan Setiono      | 36 | Laki-Laki |               |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Wulandari Binta   | 27 | Perempuan |               |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ajeng Puspita     | 20 | Perempuan |               |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Juki Riyadi       | 48 | Laki-Laki |               |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | Dahlia            | 27 | Perempuan |               |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Endah Kusuma      | 33 | Perempuan |               |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Danang E. P       | 24 | Laki-Laki |               |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Haiza             | 20 | Perempuan |               |
| 136 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | Rigan Bima        | 30 | Laki-Laki |               |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Suci              | 26 | Perempuan | 082229326407  |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rokhani           | 56 | Laki-Laki | 081335533596  |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Lilis Harmiati    | 37 | Perempuan | 085735658356  |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Puspita Rahmawati | 22 | Perempuan | 0857352458156 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sri Ariani        | 44 | Perempuan |               |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                          |    |           |  |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|----|-----------|--|
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Merita Belina            | 28 | Perempuan |  |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Merita Belina            | 28 | Perempuan |  |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | BUDI ALFANDI             | 33 | Laki-Laki |  |
| 145 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Bowo                     | 45 | Laki-Laki |  |
| 146 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ambar Hasna              | 20 | Perempuan |  |
| 147 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Joko Susilo              | 50 | Laki-Laki |  |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | SRI HARTATIK             | 45 | Perempuan |  |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | DIMAS WAHYU              | 23 | Laki-Laki |  |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | riris puji rahyaningtyas | 30 | Perempuan |  |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ersa Aifia F             | 26 | Perempuan |  |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | budi                     | 54 | Laki-Laki |  |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Suprihatin               | 45 | Perempuan |  |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Gigih                    | 26 | Laki-Laki |  |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Bintang Cahyaningtyas    | 20 | Perempuan |  |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yasriono                 | 43 | Laki-Laki |  |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Amanda Retno             | 29 | Perempuan |  |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sutantyo Hadi            | 45 | Laki-Laki |  |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Yeti                     | 35 | Perempuan |  |
| 160 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | Herla Juwita             | 23 | Perempuan |  |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yesica                   | 24 | Perempuan |  |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yesica                   | 24 | Perempuan |  |
| 163 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kabul                    | 56 | Laki-Laki |  |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rigan Satria             | 28 | Laki-Laki |  |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yuli Pratiwi             | 29 | Perempuan |  |
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Supandi                  | 50 | Laki-Laki |  |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Arisma Arga P            | 23 | Laki-Laki |  |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pralambang Kibar         | 33 | Laki-Laki |  |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Panji Krisna             | 29 | Laki-Laki |  |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Panji Krisna             | 29 | Laki-Laki |  |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Panji Krisna             | 29 | Laki-Laki |  |

|                             |       |      |      |      |      |      |      |      |      |                         |    |           |  |  |
|-----------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------------|----|-----------|--|--|
| 172                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Endah Yuniarti          | 36 | Perempuan |  |  |
| 173                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Budi Sasono             | 45 | Laki-Laki |  |  |
| 174                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Dimas Bagasa S          | 29 | Laki-Laki |  |  |
| 175                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Dimas Bagasa S          | 29 | Laki-Laki |  |  |
| 176                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Dimas Bagasa S          | 29 | Laki-Laki |  |  |
| 177                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Dimas Bagasa S          | 29 | Laki-Laki |  |  |
| 178                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Dimas Bagasa S          | 29 | Laki-Laki |  |  |
| 179                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | Bella                   | 23 | Perempuan |  |  |
| 180                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | galih irawan            | 25 | Laki-Laki |  |  |
| 181                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Ceria Huda              | 44 | Laki-Laki |  |  |
| 182                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Hadi                    | 33 | Laki-Laki |  |  |
| 183                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Hafizh Muhammad         | 22 | Laki-Laki |  |  |
| 184                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 2    | Achmad Rio              | 23 | Laki-Laki |  |  |
| 185                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Rusmiati                | 41 | Perempuan |  |  |
| 186                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | Mayan Indah             | 29 | Perempuan |  |  |
| 187                         | 4     | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Devi                    | 32 | Perempuan |  |  |
| 188                         | 4     | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Devi                    | 32 | Perempuan |  |  |
| 189                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Era adinka              | 28 | Perempuan |  |  |
| 190                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Eti Sulastri            | 40 | Perempuan |  |  |
| 191                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Intan Sari              | 25 | Perempuan |  |  |
| 192                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Galih Candra Firmansyah | 40 | Laki-Laki |  |  |
| 193                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Cindy Novia             | 34 | Perempuan |  |  |
| 194                         | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | Cindy Novia             | 34 | Perempuan |  |  |
| Nilai/Unsur                 | 772   | 768  | 767  | 772  | 765  | 764  | 769  | 776  | 770  |                         |    |           |  |  |
| NRR/Unsur                   | 3.98  | 3.96 | 3.95 | 3.98 | 3.94 | 3.94 | 3.96 | 4    | 3.97 |                         |    |           |  |  |
| NRR Tertimbang/Unsur        | 0.44  | 0.44 | 0.43 | 0.44 | 0.43 | 0.43 | 0.44 | 0.44 | 0.44 |                         |    |           |  |  |
| JML NRR IKM TERTIMBANG      | 3.93  |      |      |      |      |      |      |      |      |                         |    |           |  |  |
| JML NRR IKM TERTIMBANG x 25 | 98.14 |      |      |      |      |      |      |      |      |                         |    |           |  |  |

|                 |       |                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------|-------|--------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                 |       |                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                 |       |                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NILAI IKM =     | 98.14 | A<br>(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    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                 |       |                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |