



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PERIODE
TRIWULAN III**

2023

KATA PENGANTAR

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

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

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

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MADIUN



ARIK KRISDIANANTO,S.STP, MH

Pembina Utama Muda

NIP 19750925 199602 1 003

RINGKASAN

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

Adapun jumlah responden pada triwulan III kurun waktu bulan **Juli s.d September 2023** ini sebanyak **188** orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak **95** orang dan responden perempuan sebanyak **93** orang. Adapun sebaran tiSetiap jawaban oleh responden atas 9 (sembilan) pertanyaan yang disajikan oleh aplikasi tersebut, akan diolah dan dianalisa secara otomatis oleh sistem sesuai kaidah ilmiah.

Hasil penjaringan atas penilaian kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun sebagaimana tercatat dalam sistem *database* aplikasi SuKMA-JATIM ini sebesar **94.09** yang ekuivalen dengan kategori **sangat baik**.

Tentunya, nilai IKM dengan kategori sangat baik tersebut akan tetap ditingkatkan dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta membuka ruang terbuka dalam memberikan masukan/kritik dari masyarakat pemohon layanan kepada DPMPTSP Kabupaten Madiun melalui aplikasi SuKMA-e JATIM tersebut. Adapun pada periode ini, jumlah masukan/kritik **NIHIL** pada database sistem. Namun, DPMPTSP Kabupaten Madiun secara berkesinambungan melakukan upaya perbaikan dengan memangkas langkah proses perizinan yang dituangkan dalam standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat, pengembangan aplikasi pelayanan perizinan non OSS RBA serta pemberian kompensasi layanan atas yang melewati batas waktu yang ditentukan.

Kata kunci : IKM, aplikasi SuKMA-e JATIM

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| RINGKASAN | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| BAB I | 1 |
| Pendahuluan dan Gambaran Umum Pelayanan Publik Perangkat Daerah | |
| BAB II | 4 |
| Metode Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | |
| BAB III | 5 |
| Hasil Pembahasan | |
| BAB IV | 12 |
| Saran, Masukan dan Rekomendasi Perbaikan | |
| BAB V | 14 |
| Penutup dan Publikasi Hasil indeks Kepuasan Masyarakat | |

BAB I PENDAHULUAN

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

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

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

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

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

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

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

1. Bagaimana hasil indeks survei kepuasan masyarakat di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Madiun dengan pemanfaatan aplikasi SuKMA-e JATIM pada periode triwulan III bulan Juli s.d September 2023 ?
2. Bagaimana tanggapan/opini dari masyarakat pada aplikasi SuKMa-e JATIM periode triwulan III bulan Juli s.d September 2023 atas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun ?

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

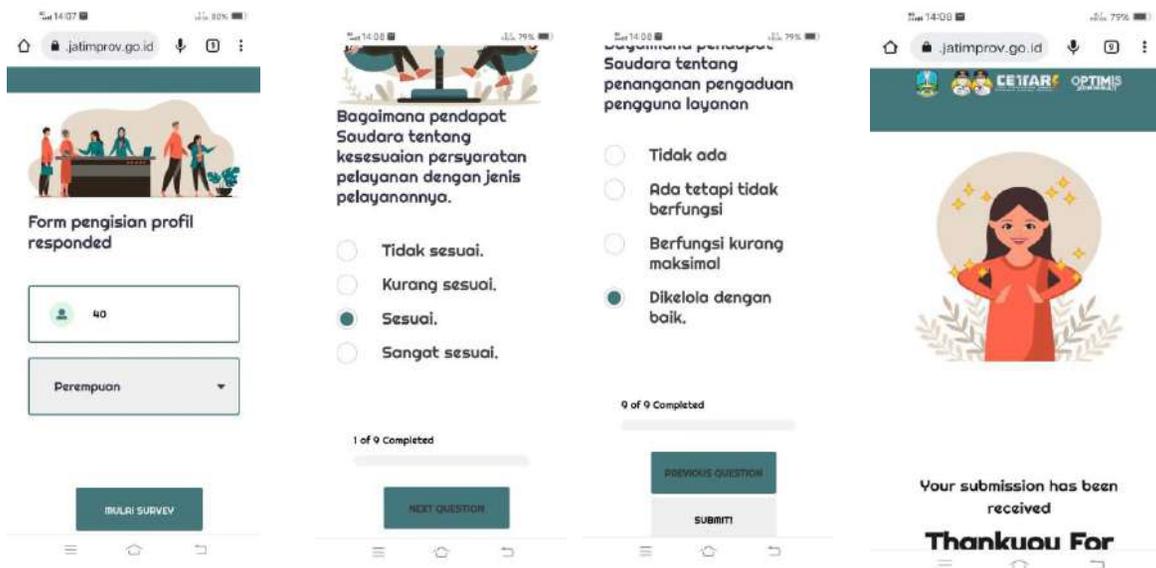
BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

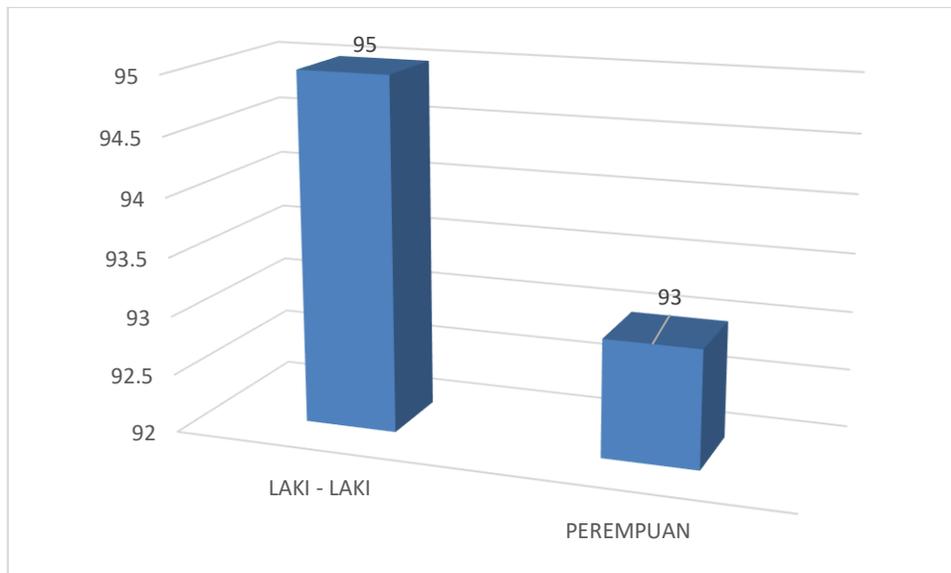


Gambar 2.1
Tampilan isian aplikasi SuKMa-e JATIM

BAB III HASIL PEMBAHASAN

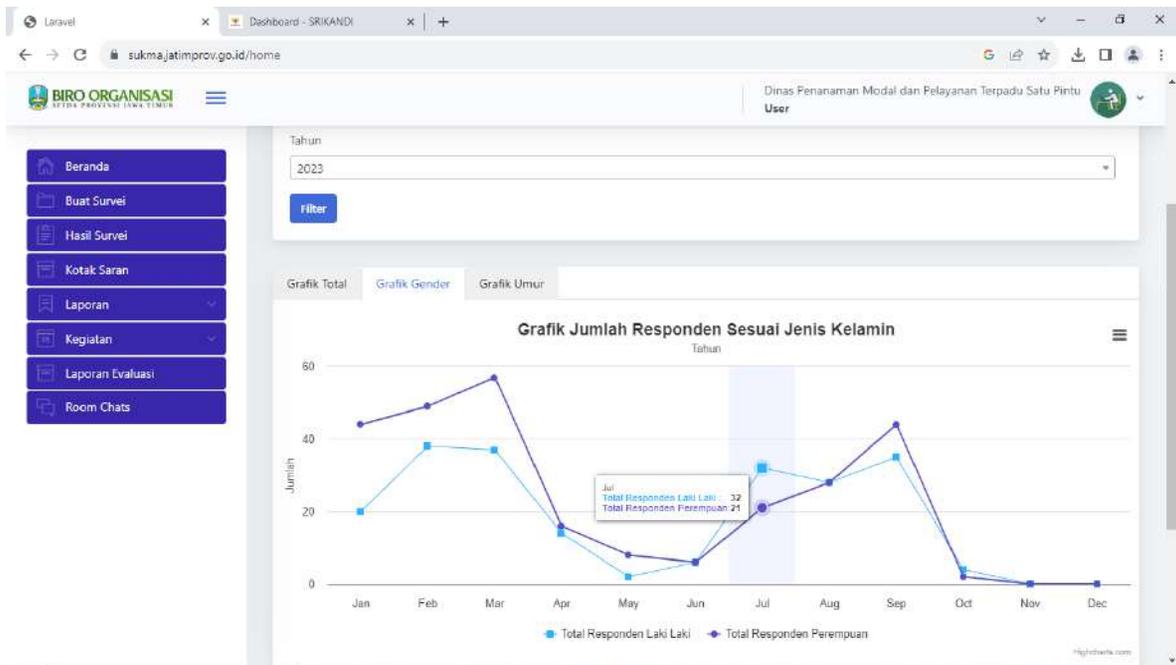
A. HASIL SURVEI

Penjaringan responden atas pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun, di dilakukan setelah pemohon layanan selesai menerima layanan dari petugas dengan dipandu/didampingi oleh petugas khusus. Adapun pada rentang waktu bulan Juli s.d September 2023 tercatat responden yang memberikan penilaian melalui aplikasi SuKMa-e JATIM tersebut sebanyak **188** orang, dengan jumlah responden laki-laki sebanyak **95** orang dan jumlah responden perempuan sebanyak **93** orang.



Gambar 3.1
Responden Aplikasi SuKMa-e JATIM
periode bulan Juli s.d September 2023

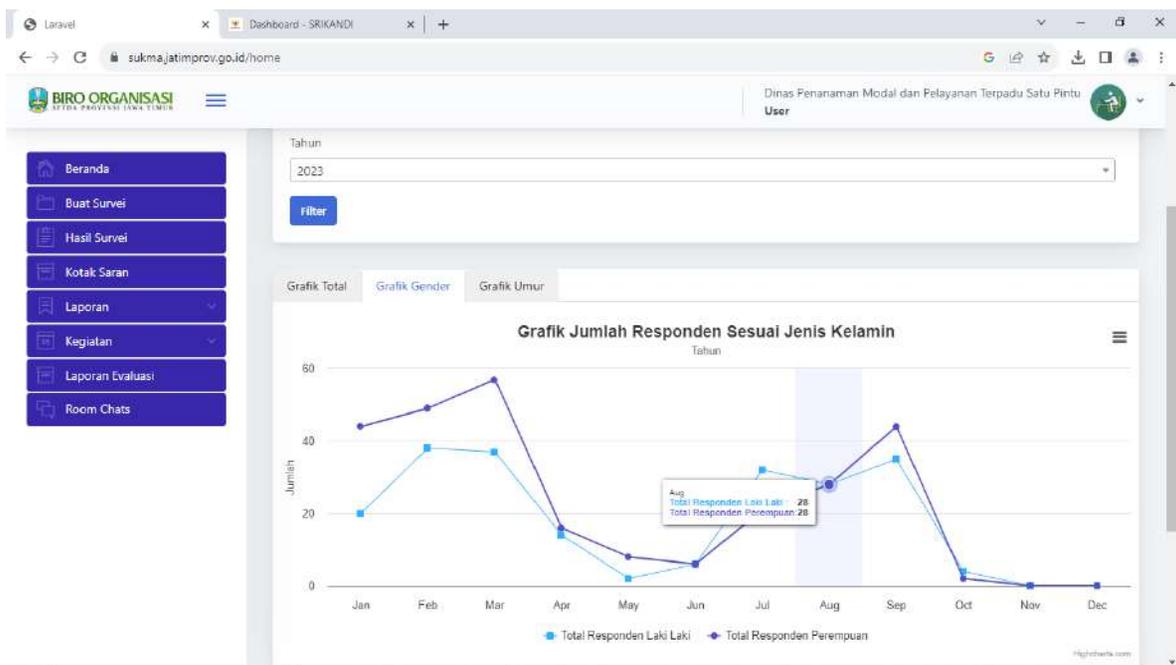
Secara parsial sebaran partisipasi responden atas penilaian pelayanan dalam aplikasi SuKMa-e JATIM ini pada bulan Juli 2023 tercatat **53** orang responden, dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 32 orang dan jumlah responden perempuan sebanyak 21 orang. Adapun tampilan sebaran pada bulan Juli 2023 sebagaimana tampak berikut ini :



Gambar 3.2

Tampilan sebaran responden berdasar jenis kelamin bulan Juli 2023

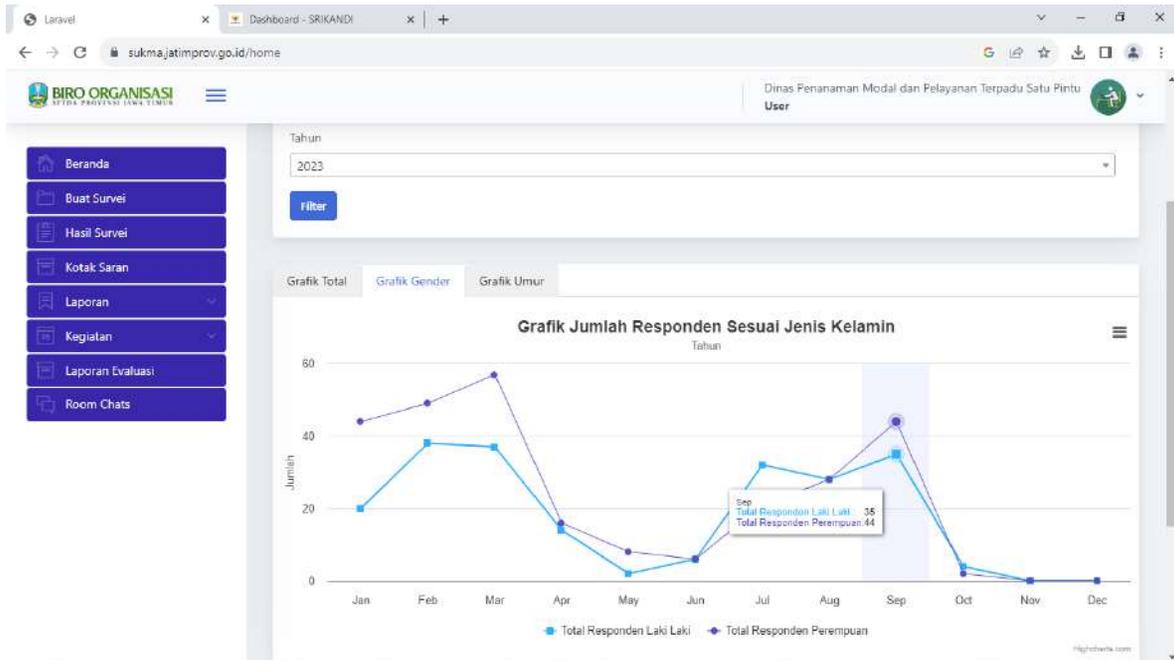
Pada bulan Agustus 2023, tercatat **56** responden dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 28 orang dan jumlah responden perempuan sebanyak 28 orang. Adapun tampilan sebaran responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana tampak berikut ini.



Gambar 3.3

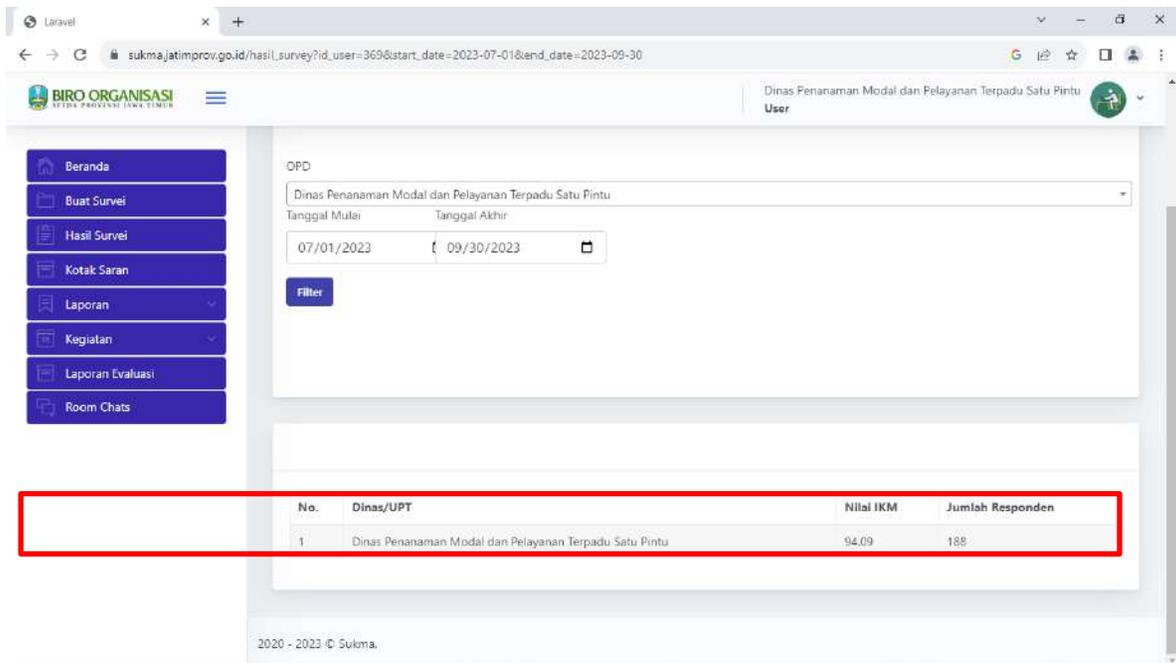
Tampilan sebaran responden berdasar jenis kelamin bulan Agustus 2023

Sedangkan pada bulan September 2023 tercatat sebanyak **79** orang dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 35 orang dan jumlah responden perempuan sebanyak 44 orang. sebagaimana tampak pada gambar berikut ini.



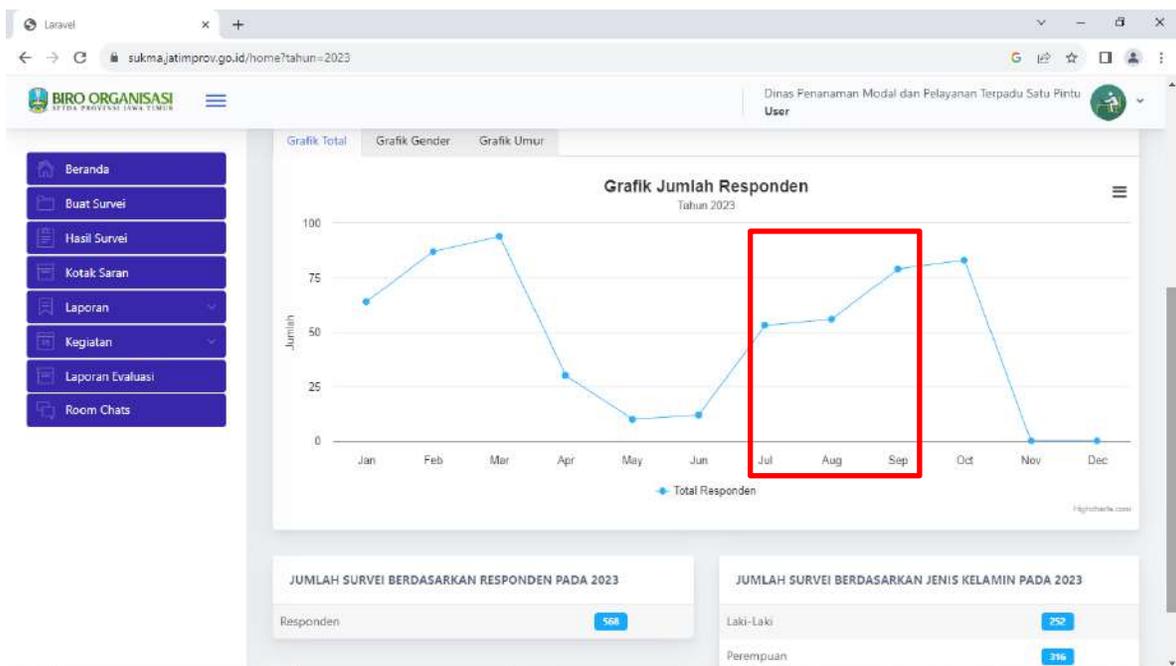
Gambar 3.4
Tampilan sebaran responden berdasar jenis kelamin bulan September 2023

Berdasar hasil survei kepuasan masyarakat yang tercatat pada sistem basis data (*database*) aplikasi SuKMa-e JATIM ini, didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada DPMPSTP Kabupaten Madiun sebesar **94.09** yang ekuivalen dengan kategori **sangat baik** sebagaimana pada kategori mutu pelayanan yang berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut sebagaimana tampak berikut ini.



Gambar 3.5
Tampilan hasil nilai IKM periode Juli s.d September 2023

Adapun tampilan beranda aplikasi SuKMa-e JATIM secara akumulasi dari bulan Januari s.d September 2023, sebagaimana tampak berikut ini.



Gambar 3.6
Tampilan beranda aplikasi SuKMa-e JATIM akumulasi bulan Juli s.d September 2023

Pada keseluruhan hasil entry survey kepuasan masyarakat periode triwulan III bulan Juli s.d September 2023 ini, didapatkan rekapitulasi atas capaian nilai per unsur pada 9 (Sembilan) pertanyaan melalui aplikasi SuKMa e-Jatim ini sebagaimana tampak pada gambar berikut ini :

| NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 3.81 | 3.74 | 3.71 | 4 | 3.64 | 3.77 | 3.75 | 3.99 | 3.79 |

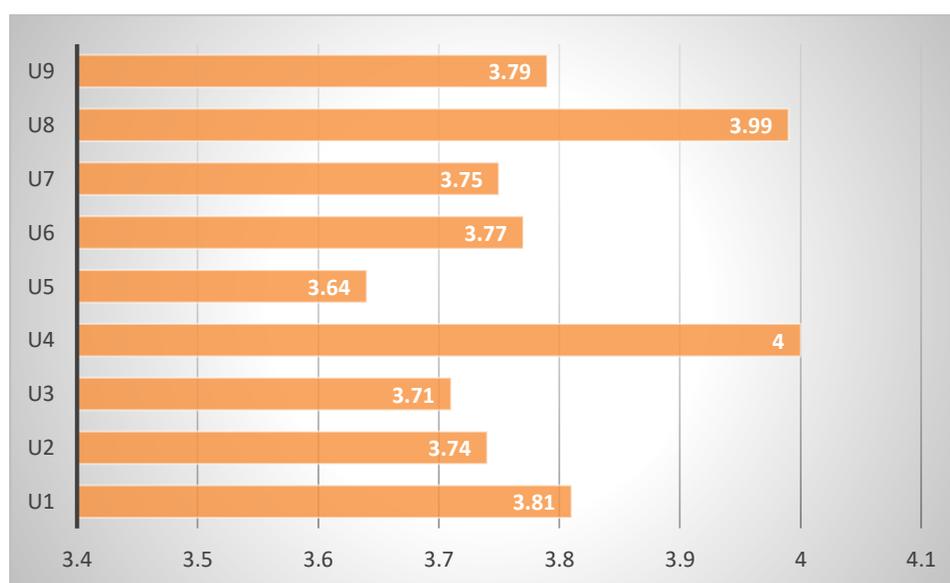
Gambar 3.7
Hasil nilai per unsur pelayanan berdasar survei

Catatan :

- U1 Persyaratan
- U2 Prosedur
- U3 Waktu
- U4 Biaya/Tarif
- U5 Produk
- U6 Kompetensi Petugas
- U7 Perilaku Petugas
- U8 Sarana Prasarana
- U9 Penanganan Pengaduan

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil nilai per unsur pelayanan yang didapat dari 9 (sembilan) pertanyaan pada aplikasi SuKMa e-Jatim guna mendapatkan persepsi dari para responden pada rentang bulan Juli s.d September 2023 didapatkan hasil sebagai berikut :



Gambar 3.8
Hasil survey untuk nilai per unsur pelayanan

Sehingga dapat dianalisa jika pada nilai 3 (tiga) unsur terendah diatas, meliputi unsur kesesuaian produk (U5) dengan nilai 3.64, unsur waktu (U3) dengan nilai 3.71 dan unsur prosedur (U2) dengan nilai 3.74. Atas hasil tersebut, perlu dilakukan upaya perbaikan guna peningkatan layanan di DPMPSTSP Kab. Madiun, dengan pembinaan dan pengawasan oleh jajaran pimpinan dalam memahami dan mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang diberikan bagi seluruh petugas dan penyelenggara pelayanan, memberikan kompensasi layanan bagi masyarakat/pemohon layanan yang mengalami keterlambatan, yang dituangkan dalam dokumen rencana tindak lanjut (RTL).

Adapun dokumen RTL hasil survey kepuasan masyarakat pada rentang triwulan III (bulan Juli s.d September) 2023, sebagaimana tampak berikut ini :

| RENCANA TINDAKLANJUT PERBAIKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|------------------|-----|----------------------------|--|
| PERIODE JULI - SEPTEMBER | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TAHUN 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NO | PRIORITAS UNSUR | PROGRAM KEGIATAN | WAKTU (BULAN) | | | | | | | | | | | | PENANGGUNG JAWAB | KET | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | | |
| 1 | PRODUK (U5) | Penguatan dalam Mekanisme, Sistem dan Prosedur dalam layanan publik pada DPMPTSP Kab. Madiun se | | | | | | | | | | | | √ | | | Kelompok Rumpun PTSP | Meski saat internal dalam penguatan dan penguatan yang tepat yakni dengan produk layanan yang sesuai |
| 2 | WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN ATAU KEJELASAN WAKTU (U3) | a. Perbaikan/penyesuaian SOP/Standar Pelayanan Publik sesuai peraturan yang berlaku dengan publikasi secara elektronik/non elektronik. b. Penguatan dalam fasilitasi akses/jalur layanan informasi konsultasi dan saran pengaduan. | | | | | | | | | | | | √ | | | Rumpun jabfung PM dan PTSP | a. Dila lakukan penyesuaian SOP/SP dengan memuat OPD teknis terkait mencermati dalam alur pelayanan perbaikan sebagaimana Perbas Nomor 64/2022 b. Dila lakukan tata kelola atau layanan informasi konsultasi dan saran pengaduan yang lebih baik guna meminimeli sir ketidapnasan dari masyarakat |
| 3 | Prosedur/Mekanisme (U2) | | | | | | | | | | | | | √ | | | Rumpun Kelompok PTSP | Menekan pada publikasi standar pelayanan pada unsur prosedur /mekanisme |

Gambar 3.9
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM periode triwulan III 2023

BAB IV

SARAN MASUKAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

A. SARAN MASUKAN

Berdasarkan hasil masukan pada fitur kotak saran yang masuk pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada rentang waktu bulan Juli s.d September 2023 tercatat **NIHIL** saran/masukan.

B. REKOMENDASI PERBAIKAN

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

Kompensasi layanan ini diberikan sebagai salah satu komitmen dari DPMPTSP Kabupaten Madiun dalam memberikan prioritas layanan kepada masyarakat pengguna/pemohon layanan yang mengalami ketidaksesuaian prosedur dalam proses perizinan berusaha/perizinan non berusaha dengan memberikan prioritas pemrosesan sampai dengan selesai dan memperoleh pendampingan dalam proses perizinan berusaha/perizinan non berusaha selanjutnya.

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



Gambar 4.1
Tampilan publikasi kompensasi layanan



Gambar 4.2
Tampilan publikasi nilai indeks kepuasan masyarakat periode bulan Juli s.d September 2023

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil survei pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada periode bulan Juli s.d September 2023 didapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar **94.09 dengan kategori sangat baik**. Jumlah responden pada hasil ini sebanyak **188** orang dengan sebaran dengan jumlah responden laki-laki sebanyak **95** orang dan jumlah responden perempuan sebanyak **93** orang.
2. Berdasarkan hasil masukan pada fitur kotak saran yang masuk pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada rentang waktu bulan Juli s.d September 2023, **NIHIL** saran/masukan.

Jika hasil analisa nilai per unsur pelayanan pada survey kepuasan masyarakat pada triwulan III 2023 ini, didapati beberapa masyarakat pengguna menyampaikan persepsi cenderung rendah terkait *kesesuaian produk (U5), waktu pemrosesan perizinan yang dinilai terlalu lama dan berbelit-belit (U3) serta prosedur/mekanisme (U2)*.

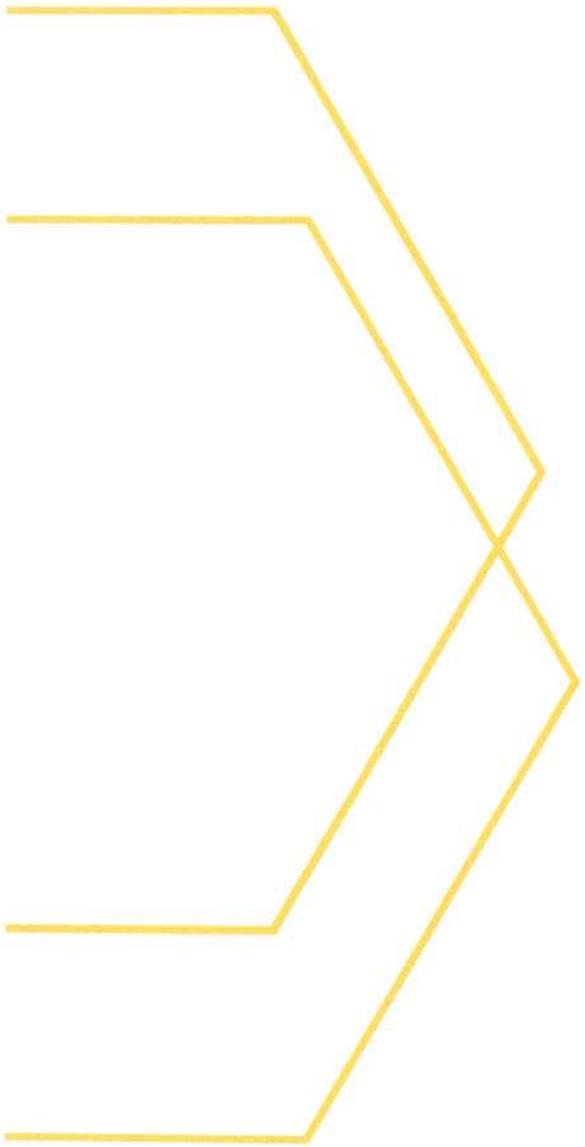
DPMPTSP Kab. Madiun tetap membuka ruang saran/masukan bahkan pengaduan bagi masyarakat pemohon layanan, sebagai bagian dari pembinaan dan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan publik.

B. PUBLIKASI HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Tindak lanjut hasil indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi SuKMa-e JATIM ini akan dipublikasikan melalui media elektronik dan media non elektronik yang ada di lingkup DPMPTSP Kabupaten

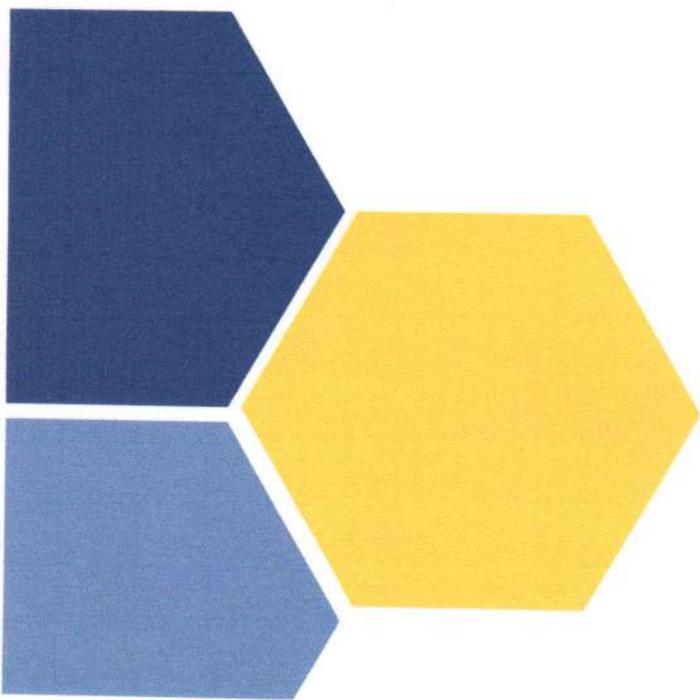
Madiun. Tujuan publikasi ini tentunya akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup DPMPTSP Kabupaten Madiun.

Demikian laporan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat berdasar aplikasi SuKMa-e JATIM pada DPMPTSP Kabupaten Madiun untuk periode bulan Juli s.d September 2023. Dengan hasil yang ada, diharapkan DPMPTSP Kabupaten Madiun dapat secara berkesinambungan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik sesuai tugas fungsinya.



LAMPIRAN 1

HASIL KOTAK SARAN



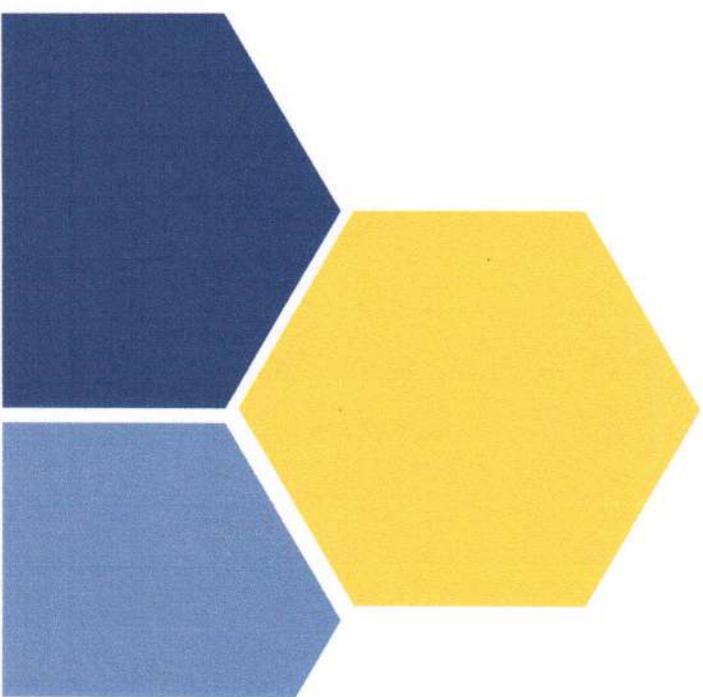
REKAPITULASI LAPORAN KOTAK SARAN
SUKMA E-JATIM
Periode Juli s.d September 2023

| NO | DITUJUKAN | SARAN/MASUKAN/KESAN | TANGGAL |
|----|--|---------------------|---------|
| 1 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | NIHIL | |



LAMPIRAN 2

HASIL SURVEI



**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TRIWULAN III (JULI s.d SEPTEMBER) 2023**

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | NAMA | UMUR | JENIS KELAMIN | NOMOR TELEPON |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|------|---------------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | | | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Rivo | 31 | Laki-Laki | 081233068990 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Devi | 31 | Perempuan | 082244934843 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Sonny | 35 | Laki-Laki | 081233532217 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Cahyo | 29 | Laki-Laki | 081331453639 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Fawaid | 34 | Laki-Laki | 085731004609 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Nugroho | 42 | Laki-Laki | 081231764664 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Aletheia | 24 | Laki-Laki | 089696107228 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Endah | 37 | Perempuan | 085852320606 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rindi | 27 | Perempuan | 089819421129 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Daeng | 50 | Laki-Laki | 08121712418 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Herwanto | 46 | Laki-Laki | 081330201409 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Raja | 31 | Laki-Laki | 081330201409 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Agus | 40 | Laki-Laki | 081329251945 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Aziz | 37 | Laki-Laki | 082232634716 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Virgina | 29 | Perempuan | 081329496031 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Aditya | 30 | Laki-Laki | 082257275453 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Lilis | 47 | Perempuan | 08966302442 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Leny | 40 | Perempuan | 0812331252285 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Heri | 0 | Laki-Laki | 08125928888 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Agus | 40 | Laki-Laki | 08975876658 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Silvi | 30 | Perempuan | 08952817980 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Erfan | 36 | Laki-Laki | 08780550964 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Ayu Dhita | 28 | Perempuan | 085655644594 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Yohan | 35 | Laki-Laki | 081515474144 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Ida Muji | 46 | Perempuan | 082229394189 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Ritna | 30 | Perempuan | 085755308684 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Reno | 29 | Laki-Laki | 082132933021 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Luqman | 40 | Laki-Laki | 081231131000 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Yayi | 46 | Laki-Laki | 081216839905 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Suwarno | 50 | Laki-Laki | 081217656998 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kadeni | 58 | Laki-Laki | 085232054521 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Dwi Agustin | 27 | Perempuan | 08523473097 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Rudi | 40 | Laki-Laki | 085235698648 |

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | NAMA | UMUR | JENIS KELAMIN | NOMOR TELEPON |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------|------|---------------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | | | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Revo | 25 | Laki-Laki | 081233068990 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ryan | 27 | Laki-Laki | 081336003200 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ryan | 27 | Laki-Laki | 081336003200 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Rindang | 36 | Perempuan | 085643173839 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Firdina | 28 | Perempuan | 081329496031 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Purwaningdyah | 40 | Perempuan | 0813354528138 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Sri | 55 | Perempuan | 082230961495 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Septiana | 29 | Perempuan | 085736598308 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Edi Santoso | 50 | Laki-Laki | 085735732983 |
| 43 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sonny | 36 | Laki-Laki | 081233532217 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Indah | 30 | Perempuan | 085655624040 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Fauzun | 28 | Laki-Laki | 089525462547 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Vonny | 28 | Perempuan | 085731110825 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yohan | 37 | Laki-Laki | 081515474144 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Eny | 60 | Perempuan | 081252104273 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ajeng | 33 | Perempuan | 081383240369 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Puji | 55 | Laki-Laki | 08575565576 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nur Salim | 57 | Laki-Laki | 082337314771 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Dony | 36 | Laki-Laki | 085335359979 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Richa | 34 | Perempuan | 082232451925 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Farid | 31 | Laki-Laki | 081934975721 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Toti | 25 | Laki-Laki | 087718867031 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Zulfa | 27 | Perempuan | 081222306030 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Tatag | 29 | Laki-Laki | 08113602066 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | Susrini | 55 | Perempuan | 081259239032 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | Andre | 55 | Laki-Laki | 082137020478 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Bella | 25 | Perempuan | 082233698123 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Oktavia | 24 | Perempuan | 088226296479 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Suci indria | 23 | Perempuan | 082330944013 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Edy | 36 | Laki-Laki | 082357395954 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Nisto | 60 | Laki-Laki | 081335120229 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Marsini | 58 | Perempuan | 082234788152 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Fadilah | 43 | Perempuan | 085645838171 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Daryanto | 48 | Laki-Laki | 085103616654 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Henry | 51 | Laki-Laki | 08995659596 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Endah | 29 | Perempuan | 082229011830 |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Didik | 55 | Laki-Laki | 089652821244 |

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | NAMA | UMUR | JENIS KELAMIN | NOMOR TELEPON |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|------|---------------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | | | |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Samilah | 53 | Perempuan | 085234709603 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Fitriani | 60 | Perempuan | 08224574349 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ridha | 30 | Perempuan | 085755000846 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Parmun | 57 | Laki-Laki | 081335566030 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Egga | 24 | Perempuan | 089680031227 |
| 76 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sukarno | 51 | Laki-Laki | 087858001919 |
| 77 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Ludjeng | 55 | Laki-Laki | 085236031704 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Ilham | 46 | Laki-Laki | 085878467115 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Andriawan | 30 | Laki-Laki | 081216762970 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Ignasius | 36 | Laki-Laki | 08223232283 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Didik | 46 | Laki-Laki | 08520451666 |
| 82 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sulastri | 50 | Perempuan | 085872123295 |
| 83 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sulastri | 50 | Perempuan | 085872123295 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Daryanto | 60 | Laki-Laki | 085103612654 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rusmayati | 56 | Perempuan | 0881026658038 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Norma | 34 | Perempuan | 08123478261 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yasin | 50 | Laki-Laki | 085233079442 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yasin | 50 | Laki-Laki | 085233079442 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Djumadi | 55 | Laki-Laki | 081293242116 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Agus | 51 | Laki-Laki | 085203287188 |
| 91 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Sri Wahyuni | 50 | Perempuan | 08125999728 |
| 92 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Ria Dewi | 32 | Perempuan | 082333455975 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Susiana | 40 | Perempuan | 081217656998 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Weka | 33 | Laki-Laki | 081231887758 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Retno | 40 | Perempuan | 085678939371 |
| 96 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Nisto Utomo | 63 | Laki-Laki | 081335120229 |
| 97 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Naniek Farida.S | 56 | Perempuan | 0812536678 |
| 98 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Retno | 26 | Perempuan | 0853 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Helmi | 36 | Perempuan | 08155142233 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Emma | 27 | Perempuan | 085935229392 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | April | 26 | Perempuan | 085735176411 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nur Ali | 53 | Laki-Laki | 082231226689 |
| 103 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Suhartono | 35 | Laki-Laki | 082123607744 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Samsuri | 50 | Laki-Laki | 085235645200 |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sellya | 38 | Perempuan | 082234473696 |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Supriono | 56 | Laki-Laki | 081335663500 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Burhan | 24 | Laki-Laki | 089664582462 |

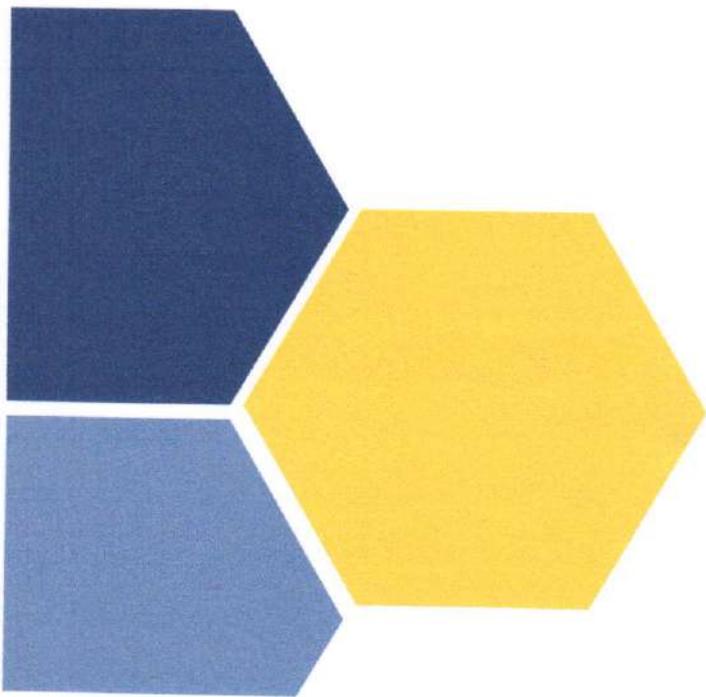
| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | NAMA | UMUR | JENIS KELAMIN | NOMOR TELEPON |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|------------------|------|---------------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | | | |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Farida | 54 | Perempuan | 085855135414 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Norma | 36 | Perempuan | 085792275587 |
| 110 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | Enny | 29 | Perempuan | 085732142565 |
| 111 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | Rindi antika | 25 | Perempuan | 08981942129 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Nafila | 25 | Perempuan | 081216371998 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mochamad Baity | 30 | Laki-Laki | 082112333733 |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ninik | 54 | Perempuan | 08232404035 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Meilinda | 33 | Perempuan | 085646584894 |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Astutik | 50 | Perempuan | 08125965839 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Astutik | 50 | Perempuan | 08125965839 |
| 118 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sutrisno | 57 | Laki-Laki | 081232073310 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Juprianto | 59 | Laki-Laki | 08125965839 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Catur | 56 | Laki-Laki | 081556490010 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mila | 30 | Perempuan | 085655752227 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yayan | 57 | Laki-Laki | 085736647557 |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Hendro | 37 | Laki-Laki | 081335919930 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Ayu | 36 | Perempuan | 085714368627 |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ade | 29 | Perempuan | 081231882828 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ike | 40 | Perempuan | 08521945770 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Sugeng | 58 | Laki-Laki | 081335757770 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nadiya | 26 | Perempuan | 085736231975 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Tiara | 26 | Perempuan | 087843024065 |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | Nurul | 26 | Perempuan | 085730690832 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Harini | 39 | Perempuan | 082335170750 |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Andik | 33 | Laki-Laki | 081331136356 |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Haya Nabila | 21 | Perempuan | 085730001218 |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Haya Nabila | 21 | Perempuan | 085730001218 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Wahyu arief | 36 | Laki-Laki | 085163161789 |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Wahyu arief | 36 | Laki-Laki | 085163161789 |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Burhan Rizki Pra | 24 | Laki-Laki | 089664582462 |
| 138 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Alwi | 27 | Laki-Laki | 081230826777 |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Juwarni | 56 | Perempuan | 0812593332 |
| 140 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Farida | 40 | Perempuan | 08123445018 |
| 141 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Farida | 40 | Perempuan | 08123445018 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Puji | 41 | Perempuan | 081359870383 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Puji | 41 | Perempuan | 081359870383 |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Tri | 39 | Perempuan | 081252667817 |

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | NAMA | UMUR | JENIS KELAMIN | NOMOR TELEPON |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|------|---------------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | | | |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Indah | 36 | Perempuan | 082143683330 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Indah | 36 | Perempuan | 082143683330 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ninik | 57 | Perempuan | 085790604202 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ninik | 57 | Perempuan | 085790604202 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ninik | 57 | Perempuan | 085790604202 |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Witarti | 55 | Perempuan | 085736533179 |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Rizka | 24 | Perempuan | 08763970039 |
| 152 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Wiema | 30 | Laki-Laki | 08233148232 |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rosma | 25 | Perempuan | 082132711259 |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Andreas | 58 | Laki-Laki | 085235244011 |
| 155 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sutrisno | 57 | Laki-Laki | 081232073310 |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | Supriono | 60 | Laki-Laki | 081335553500 |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Aprilia | 37 | Perempuan | 081335557715 |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sri | 57 | Perempuan | 081217752000 |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sri | 57 | Perempuan | 081217752000 |
| 160 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Syekhi | 40 | Laki-Laki | 08224578227 |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Suci | 24 | Perempuan | 082330944013 |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Deny | 45 | Laki-Laki | 081335790220 |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Parti | 55 | Perempuan | 085732142210 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Aji | 47 | Laki-Laki | 08974722033 |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Aji | 47 | Laki-Laki | 08974722033 |
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Aji | 47 | Laki-Laki | 08974722033 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Aji | 47 | Laki-Laki | 08974722033 |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Fatkh | 57 | Laki-Laki | 085101569357 |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nanang | 27 | Laki-Laki | 081359298446 |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nanang | 27 | Laki-Laki | 081359298446 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ari | 30 | Laki-Laki | 083151651555 |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ari | 30 | Laki-Laki | 083151651555 |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Djumadi | 55 | Laki-Laki | 081293242116 |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Sugito | 58 | Laki-Laki | 081259307770 |
| 175 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Amin | 34 | Perempuan | 081615512468 |
| 176 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | Devina | 35 | Perempuan | 081357138599 |
| 177 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Kristi | 37 | Perempuan | 082234758172 |
| 178 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Desi | 33 | Perempuan | 085924134000 |
| 179 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Hanum | 37 | Perempuan | 081904283006 |
| 180 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Antonius | 45 | Laki-Laki | 085335628160 |
| 181 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | Debora | 37 | Perempuan | 085335488880 |



LAMPIRAN 3

RENCANA TINDAK LANJUT



**RENCANA TINDAKLANJUT PERBAIKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JULI - SEPTEMBER
TAHUN 2023**

| NO | PRIORITAS UNSUR | PROGRAM KEGIATAN | WAKTU (BULAN) | | | | | | | | | | | | PENANGGUNG JAWAB | KET | |
|----|--|--|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----------------------------|--|--|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | |
| 1 | PRODUK (U5) | Penguatan dalam Mekanisme, Sistem dan Prosedur dalam layanan publik pada DPMPTSP Kab. Madiun se | | | | | | | | | | | √ | | | Kelompok Rumpun PTSP | Rapat staf internal dalam pengawasan pemrosesan yang tepat waktu dengan produk layanan yang sesuai |
| 2 | WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN ATAU KEJELASAN WAKTU (U3) | <p>a. Perbaikan/penyesuaian SOP/Standar Pelayanan Publik sesuai peraturan yang berlaku dengan publikasi secara elektronik/non elektronik.</p> <p>b. Penguatan dalam fasilitasi akses/jalur layanan informasi konsultasi dan saran pengaduan.</p> | | | | | | | | | | √ | | | Rumpun jabfung PM dan PTSP | a. Dilakukan penyesuaian SOP/SP dengan meminta OPD teknis terkait mencermati dalam alur pelayanan perizinan sebagaimana Perbup Nomor 64/2022 | |

