



DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

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



**2024**

## KATA PENGANTAR

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

Dalam pemberian pelayanan publik sebagaimana dalam tugas fungsi yang melekat pada DPMPPTSP 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 DPMPPTSP Kabupaten Madiun khususnya dan Pemerintah Kabupaten Madiun pada umumnya. Oleh karena itu, perlunya aplikasi survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup DPMPPTSP Kabupaten Madiun.

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

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



**ARIK KRISDIANANTO, S.STP., MH**

Pembina Utama Muda

NIP.19750925 199602 1 003

## RINGKASAN

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Mekanisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Madiun ini telah dituangkan dalam kebijakan pelayanan dalam bentuk standar pelayanan, maklumat pelayanan dan survei kepuasan masyarakat. Ketersediaan standar pelayanan dan maklumat pelayanan telah disusun dan dipublikasikan kepada masyarakat melalui media elektronik dan media non elektronik. Adapun kegiatan survei kepuasan masyarakat ini, DPMPTSP Kabupaten Madiun secara periodik sebanyak 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun telah melakukan kegiatan tersebut sejak tahun 2018. Pada tahun 2021 lalu, untuk nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM), DPMPTSP Kabupaten Madiun mendapatkan nilai IKM ini sebesar 84.76 dengan kategori **baik**. Selanjutnya pada tahun 2022, didorong untuk pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini, yang merupakan hasil komitmen antara Pemerintah Kabupaten Madiun dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Keunggulan aplikasi SuKMa-e JATIM ini bersifat *real time*, dimana data yang masuk (*data entry*) langsung terbaca pada sisi admin/pemangku kepentingan. Pada tahun 2023 lalu, nilai IKM sebesar 91.21 dengan kategori sangat baik.

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

Tentunya, nilai IKM dengan kategori baik tersebut masih disertai adanya masukan/kritik dari masyarakat pemohon layanan serta hasil analisa atas unsur pelayanan dengan indeks relatif rendah, antara lain unsur **waktu (U3)**, **produk (U5) dan prosedur (U2)**.

DPMPTSP Kabupaten Madiun secara berkesinambungan melakukan upaya perbaikan dengan memangkas langkah proses perizinan yang dituangkan dalam standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat, pengembangan aplikasi pelayanan perizinan non OSS RBA serta pemberian kompensasi layanan atas layanan yang melewati batas waktu yang ditentukan.  
*Kata kunci : IKM, aplikasi SuKMA-e JATIM*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
RINGKASAN .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I .....	1
Pendahuluan dan Gambaran Umum Pelayanan Publik Perangkat Daerah	
BAB II .....	4
Metode Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
BAB III .....	5
Hasil Pembahasan	
BAB IV .....	10
Saran, Masukan dan Rekomendasi Perbaikan	
BAB V .....	11
Penutup dan Publikasi Hasil indeks Kepuasan Masyarakat	

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

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

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

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

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

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

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

- a. Transparansi layanan
- b. Integritas petugas

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

1. Bagaimana hasil indeks survei kepuasan masyarakat di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Madiun dengan pemanfaatan aplikasi SuKMA-e JATIM pada triwulan IV (Oktober - Desember) 2024 ?

2. Bagaimana tanggapan/opini dari masyarakat pada aplikasi SuKMa-e JATIM atas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun pada periode triwulan IV (Oktober - Desember) 2024

?

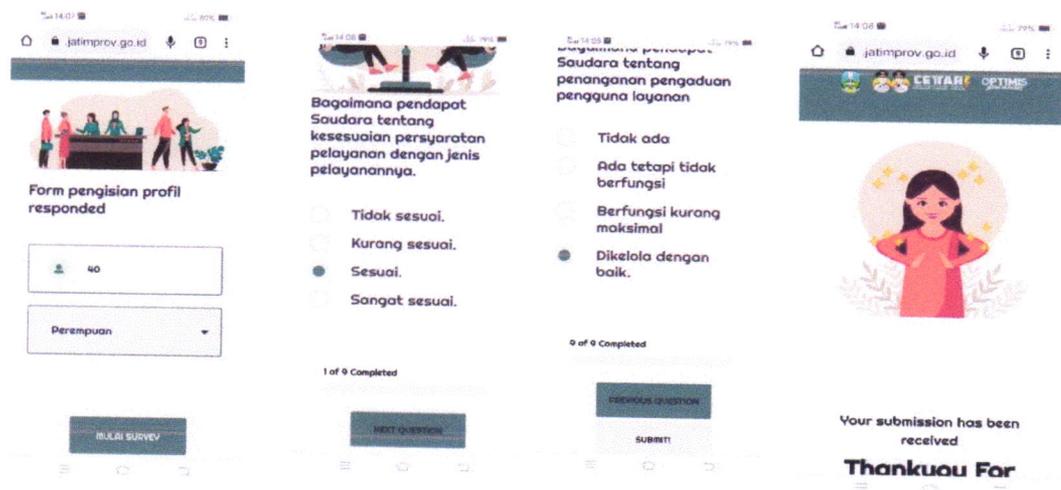
Diharapkan dengan pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini pada DPMPTSP Kabupaten Madiun akan semakin meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta terukurnya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan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

## BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

1. Masyarakat pemohon layanan di loket DPMPSTP Kabupaten Madiun selanjutnya disebut responden ini, setelah mendapatkan layanan utama akan didampingi petugas khusus untuk mengisi aplikasi SuKMa-e JATIM, dengan menggunakan perangkat ponsel/*smartphone* yang dimiliki atau melalui perangkat elektronik lain yang disediakan di loket layanan.
2. Responden melakukan *scanning* atas QR Code untuk menuju link [sukma.jatimprov.go.id](http://sukma.jatimprov.go.id)
3. Responden mengisi jawaban atas 9 (sembilan) pertanyaan sampai dengan laman akhir *thank you* (terima kasih). Per bulan September 2024, jumlah pertanyaan dalam aplikasi SuKMa e-Jatim ini sebanyak 11 (sebelas) pertanyaan.
4. Data isian akan tercatat pada sistem, selanjutnya secara otomatis akan diolah dan dianalisa menggunakan kaidah ilmiah untuk mendapatkan nilai IKM yang tersaji pada beranda aplikasi SuKMa-e JATIM.

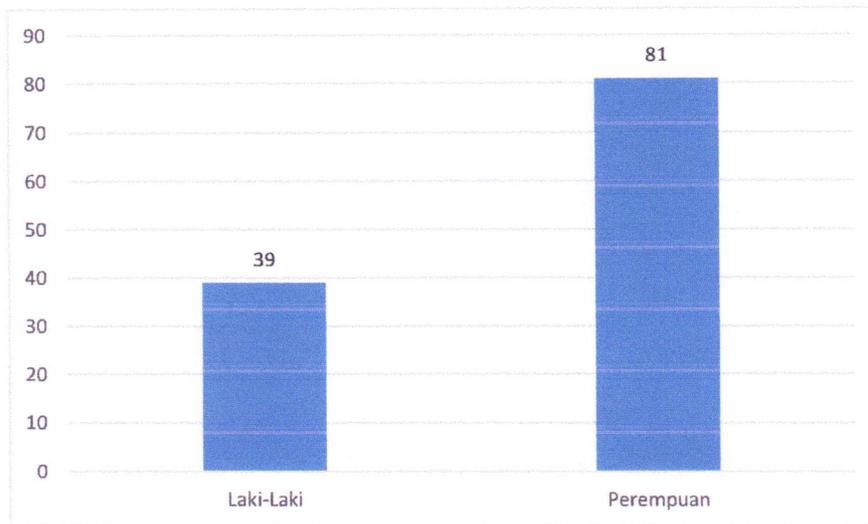
Adapun gambaran pengisian pada aplikasi SuKMa-JATIM oleh responden dapat dilihat pada gambar berikut ini.



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

### BAB III HASIL PEMBAHASAN

Penjaringan responden atas pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun, di dilakukan setelah pemohon layanan selesai menerima layanan dari petugas dengan dipandu/didampingi oleh petugas khusus. Adapun pada rentang waktu triwulan IV pada bulan Oktober s.d Desember 2024 tercatat responden yang memberikan penilaian melalui aplikasi SuKMa-e JATIM tersebut sebanyak **120** orang, dengan jumlah responden laki-laki sebanyak **39** orang dan jumlah responden perempuan sebanyak **81** orang.



**Gambar 3.1**  
Partisipasi Responden Aplikasi SuKMa-e JATIM  
periode bulan Oktober s.d Desember 2024

Berdasar hasil survei kepuasan masyarakat yang tercatat pada sistem basis data (*database*) aplikasi SuKMa-e JATIM ini, didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Madiun sebesar **90.19** yang ekuivalen dengan kategori **sangat baik** sebagaimana pada kategori mutu pelayanan yang berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil nilai 90.19 ini merupakan hasil akumulasi atas nilai indeks kepuasan masyarakat yang didapatkan pada survei melalui QR Code DPMPTSP Kab. Madiun dan QR Code loket DPMPTSP Kab. Madiun di MPP Kab. Madiun.

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

### 9 Pertanyaan

3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mimin	40	Perempuan	085736727718
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hertina	46	Perempuan	089608086981
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tes	22	Laki-Laki	081337039807
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Karina widya ayu pangestika	32	Perempuan	085232221317
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hendro suwondo	55	Laki-Laki	08123443194
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Farid	56	Laki-Laki	081231245686
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Supriadi	50	Laki-Laki	085230056799
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Fadil	45	Laki-Laki	085645888172
11	3	4	3	4	3	3	4	4	3	Leon	45	Laki-Laki	085645888172
Nilai/Unsur	39	40	39	43	39	39	39	43	40				
NRR/Unsur	3.55	3.64	3.55	3.91	3.55	3.55	3.55	3.91	3.64				
NRR/Unsur X 25	88.64	90.91	88.64	97.73	88.64	88.64	88.64	97.73	90.91				
NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.4	0.39	0.43	0.39	0.39	0.39	0.43	0.4				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.61												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90.25												

### 11 Pertanyaan

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

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

### 9 Pertanyaan

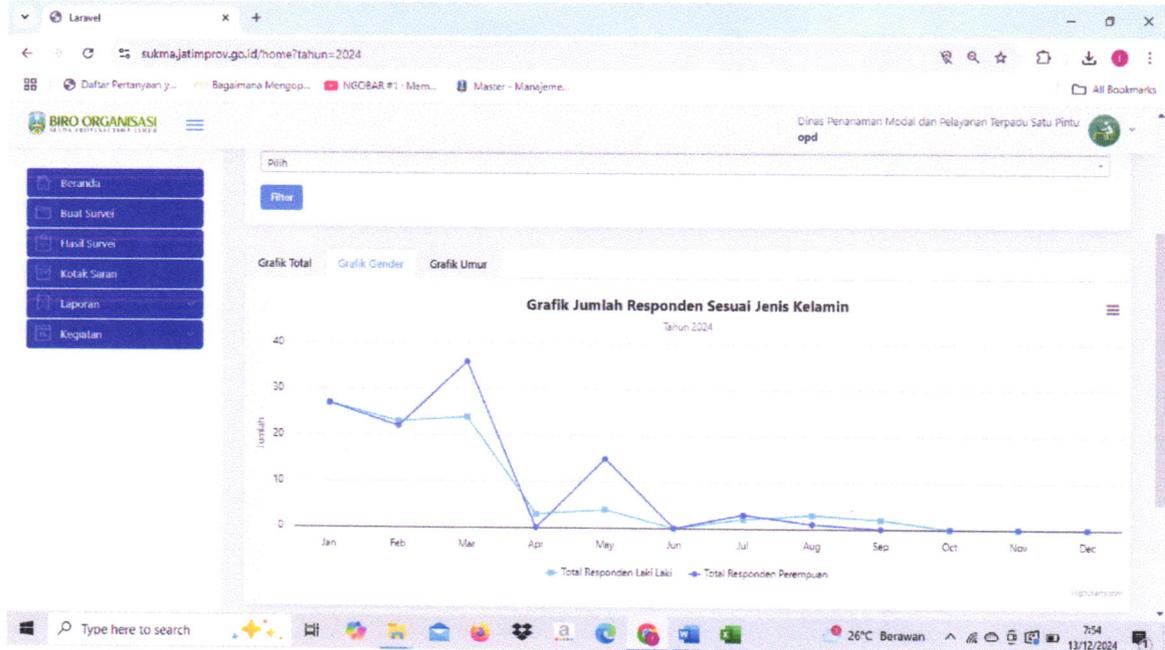
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lusiani	45	Perempuan	081335871086
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lusiani	45	Perempuan	081335871086
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lusiani	45	Perempuan	081335871086
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lusiani	45	Perempuan	081335871086
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nur fauzan	36	Laki-Laki	081333792354
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suparno	36	Laki-Laki	085103744415
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ria	36	Perempuan	082336947615
81	3	3	1	4	2	3	3	3	3	Erna	37	Perempuan	
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>295</b>	<b>290</b>	<b>290</b>	<b>320</b>	<b>294</b>	<b>296</b>	<b>298</b>	<b>320</b>	<b>295</b>				
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3.64</b>	<b>3.58</b>	<b>3.58</b>	<b>3.95</b>	<b>3.63</b>	<b>3.65</b>	<b>3.68</b>	<b>3.95</b>	<b>3.64</b>				
<b>NRR/Unsur X 25</b>	<b>91.05</b>	<b>89.51</b>	<b>89.51</b>	<b>98.77</b>	<b>90.74</b>	<b>91.36</b>	<b>91.98</b>	<b>98.77</b>	<b>91.05</b>				
<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>	<b>0.4</b>	<b>0.39</b>	<b>0.39</b>	<b>0.43</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>0.43</b>	<b>0.4</b>				
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG</b>	<b>3.64</b>												
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG x 25</b>	<b>91</b>												

### 11 Pertanyaan

25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ria	36	Perempuan	082336947615
26	3	3	1	4	2	3	3	3	3	2	5	Erna	37	Perempuan
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>98</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>104</b>	<b>95</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>103</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>99</b>			
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3.77</b>	<b>3.69</b>	<b>3.62</b>	<b>4</b>	<b>3.65</b>	<b>3.77</b>	<b>3.77</b>	<b>3.96</b>	<b>3.73</b>	<b>3.81</b>	<b>3.81</b>			
<b>NRR/Unsur X 25</b>	<b>94.23</b>	<b>92.31</b>	<b>90.38</b>	<b>100</b>	<b>91.35</b>	<b>94.23</b>	<b>94.23</b>	<b>99.04</b>	<b>93.27</b>	<b>95.19</b>	<b>95.19</b>			
<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>	<b>0.34</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.36</b>	<b>0.33</b>	<b>0.34</b>	<b>0.34</b>	<b>0.36</b>	<b>0.34</b>	<b>0.34</b>	<b>0.34</b>			
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG</b>	<b>3.75</b>													
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG x 25</b>	<b>93.75</b>													

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

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

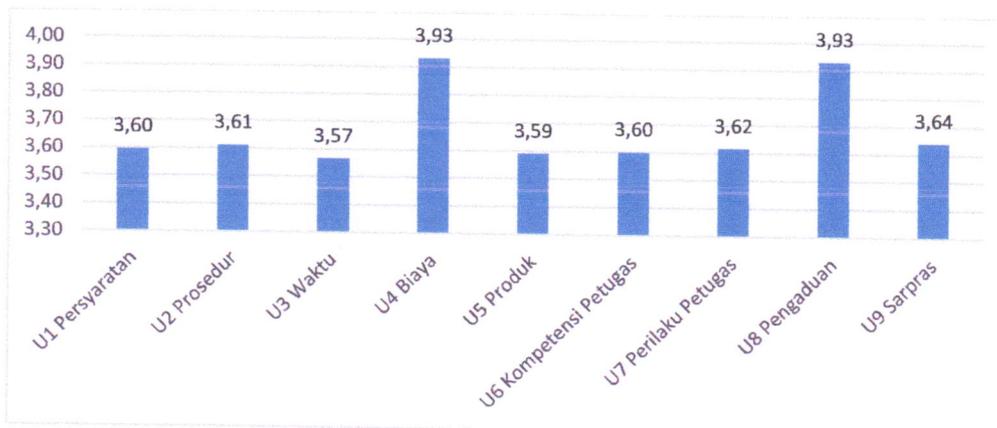


**Gambar 3.3**

Tampilan beranda aplikasi SuKMa-e JATIM periode triwulan IV 2024

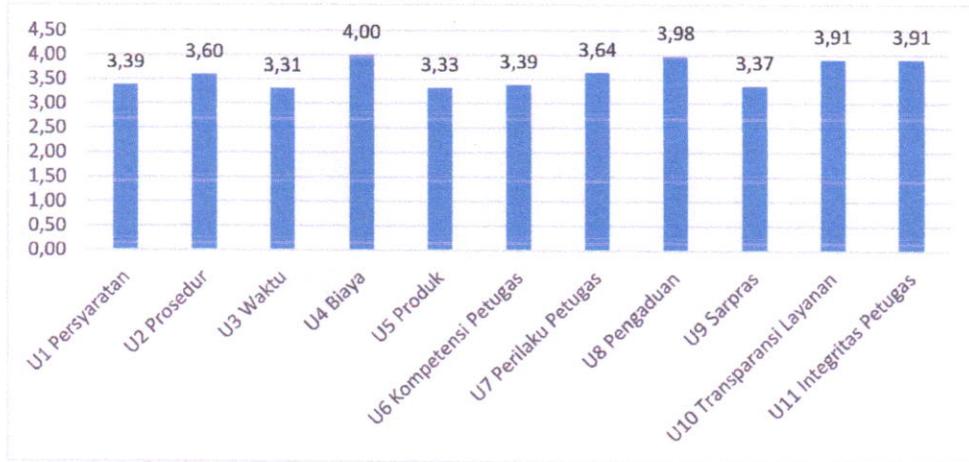
Sedangkan berdasarkan hasil indeks tiap unsur pelayanan yang didapat dari survey kepuasan masyarakat tersebut, didapatkan hasil nilai indeks per unsur pada periode Triwulan IV tahun 2024 ini sebagai berikut

:



**Gambar 3.4**

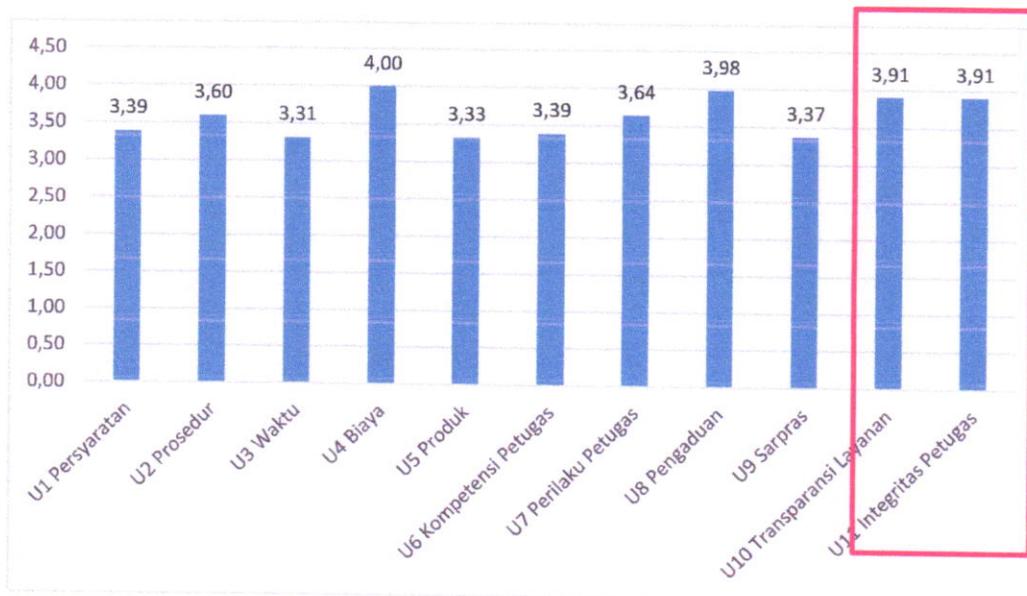
Sebaran hasil indeks per unsur pelayanan dengan 9 pertanyaan



**Gambar 3.6**

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

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



**Gambar 3.7**

Sebaran hasil per unsur pelayanan dengan 11 pertanyaan

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

- U10 dengan indeks 3.91
- U 11 dengan indeks 3.91

Untuk itu diperlukan rencana tindak lanjut sebagai upaya dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih inovatif. Adapun capaian hasil indeks per unsur pelayanan secara akumulasi sebagaimana tampak pada berikut ini.

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

**Gambar 3.7**  
Hasil indeks akumulasi per unsur

## **BAB IV**

### **SARAN MASUKAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN**

#### **A. SARAN MASUKAN**

Berdasarkan hasil masukan pada fitur kotak saran yang masuk pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada rentang waktu triwulan IV tahun 2024 dengan **nihil** saran/masukan yang merupakan hasil akumulasi gabungan saran pada hasil survei pada QR Code DPMPTSP dan QR Code loket DPMPTSP di MPP.

#### **B. REKOMENDASI PERBAIKAN**

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

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

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



**Gambar 4.2**  
Tampilan publikasi kompensasi layanan

## **BAB V PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil survei pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada periode triwulan IV (Oktober s.d Desember 2024) didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar **90.19 dengan kategori sangat baik**. Jumlah responden pada hasil ini sebanyak **120** orang dengan sebaran dengan jumlah responden laki-laki sebanyak **39** orang dan jumlah responden perempuan sebanyak **81** orang.  
Pada analisa hasil indeks per unsur pelayanan pada hasil survei kepuasan masyarakat periode Triwulan IV (Oktober s.d Desember) 2024 didapatkan 3 (tiga) unsur yang perlu mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam peningkatan perbaikan layanan. Adapun ketiga unsur tersebut meliputi **waktu, produk dan prosedur**. Sehingga akan dilakukan evaluasi tindaklanjut guna peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.  
Adapun untuk 2 (dua) unsur tambahan yaitu unsur transparansi layanan dan unsur integritas petugas didapatkan indeks pada periode ini sebesar **3.91 pada unsur U10** dan unsur **U11 sebesar 3.91**.
2. Berdasarkan hasil masukan pada fitur kotak saran yang masuk pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada rentang waktu triwulan IV (Oktober s.d Desember) 2024 dengan **nihil** saran/masukan.

### **B. PUBLIKASI HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Tindak lanjut hasil indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi SuKMa-e JATIM ini akan dipublikasikan melalui media elektronik dan media non elektronik yang ada di lingkup DPMPTSP Kabupaten Madiun. Tujuan publikasi ini tentunya akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup DPMPTSP Kabupaten Madiun.

Berikut tampilan publikasi hasil indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi SuKMa-e JATIM di lingkup DPMPTSP Kabupaten Madiun, sebagaimana tampak berikut ini.



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



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

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

\*\*\*



# LAMPIRAN 1

## HASIL SURVEI

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

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

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



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

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

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

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

Nilai/Unsur	295	290	290	320	294	296	298	320	295
NRR/Unsur	3.64	3.58	3.58	3.95	3.63	3.65	3.68	3.95	3.64
NRR/Unsur X 25	91.05	89.51	89.51	98.77	90.74	91.36	91.98	98.77	91.05
NRR Tertimbang/Unsur	0.4	0.39	0.39	0.43	0.4	0.4	0.4	0.43	0.4
JML NRR IKM TERTIMBANG					3.64				
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25					91				

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

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

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

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

