



**LAPORAN KEGIATAN
BELANJA JASA KONSULTASI
BERORIENTASI LAYANAN
JASA KONSULTASI MANAJEMEN
DPMPTSP KABUPATEN BATANG
TAHUN ANGGARAN 2024**



**JL. URIP SUMOHARJO NO.13, SAMBONG
KAB. BATANG**

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perijinan yang disediakan oleh pemerintah, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang, diharapkan menjadi institusi pelayanan yang profesional, yakni pelayanan yang berorientasi pada kualitas kerja yang komprehensif yang penuh inovasi, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan. Untuk melihat tercapainya tujuan tersebut diperlukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) No.4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sedangkan, penyusunan indeks kepuasan konsumen sesuai dengan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

2. TUJUAN

Tujuan dari survei kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang adalah untuk:

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
- b. Mengetahui prioritas perbaikan terhadap layanan yang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang
- c. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

3. MANFAAT

Manfaat dari survei kepuasan masyarakat yaitu

- a. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan pelayanan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- d. Dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. Penyusunan Kuesioner

Dalam survei ini, menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data penilaian dari responden. Kuesioner yang digunakan terdiri atas beberapa pertanyaan yang mencakup semua unsur pelayanan. Pertanyaan mengenai unsur pelayanan dalam kuesioner ditentukan dengan cara mengidentifikasi proses pelayanan yang berhubungan dengan pelanggan. Identifikasi dilakukan dengan melihat urutan proses yang terjadi di masing – masing unit pelayanan, mulai dari awal pelanggan masuk ke dalam unit pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai, dengan kata lain kuesioner disusun dengan menggunakan pendekatan proses.

Penentuan atribut pengukuran kepuasan pelanggan, menggunakan:

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik.

1. Persyaratan,

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian.

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap 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 Pelaksanaan

Kompetensi Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

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.

10. Transparansi Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan yang terbuka, sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan tersebut dengan mudah dan jelas. Transparansi pelayanan publik merupakan prinsip yang penting untuk

mewujudkan good governance dan mendukung kebijakan maupun program yang dibuat oleh pemerintah.

11. Integritas Pelaksana

Komitmen untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat dengan mengedepankan nilai moral dan integritas. Integritas dalam pelayanan publik harus diterapkan oleh semua pegawai sebagai budaya kerja

Dalam survei kepuasan konsumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, kuesioner telah disusun berdasarkan hasil diskusi bersama dengan Tim di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang. Adapun komponen-komponen dalam kuesioner meliputi:

- a. Identitas responden
- b. Pendapat responden tentang kinerja layanan setiap unsur
- c. Masukan dan Saran

Penilaian yang dipergunakan dalam kuesioner, yaitu Kinerja/kenyataan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kinerja/kenyataannya menunjukkan penilaian responden yang menunjukkan seberapa jauh kenyataan (realita) pelayanan yang diberikan unit pelayanan publik kepada masyarakat sebagai konsumen.

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, semakin tinggi skala menunjukkan semakin baik/tinggi penilaiannya. Untuk Kinerja, angka 4 berarti responden sangat berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja, angka 1 berarti responden sangat tidak berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja.

Contoh : kemudahan dari prosedur pelayanan

Penilaian : Jika menurut responden alur dari prosedur pelayanan tidak mudah, maka nilainya = 1 untuk kinerja layanan. Untuk memudahkan dalam analisa, interpretasi dan pemahaman, skala penilaian tersebut akan dikonversikan dalam persentase.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan sebagai responden survei. Pengumpulan data dilakukan di pertemuan yang diselenggarakan Dinas dan mendatangi lokasi responden berada. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data primer menggunakan metode kualitatif – kuantitatif, yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif.

Kepada setiap responden dilakukan wawancara tatap muka (indepth interview) untuk mengetahui penilaian terhadap pelayanan unit pelayanan, penilaian dari responden dituangkan dalam bentuk kuesioner sebagai toolsnya untuk mendapatkan penilaian dalam bentuk angka.

Dalam proses wawancara tatap muka kepada pelanggan disertai juga dengan penggalian informasi lebih dalam mengenai pelayanan yang dirasakan pelanggan, dapat berupa saran dari pelanggan, keluhan pelanggan ataupun kasus / kejadian khusus yang pernah dialami oleh pelanggan. Sehingga selain data kuantitatif diperoleh juga data kualitatif yang berupa saran / masukan dari responden.

2.3. Target Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah pelayanan Dinas. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 330 orang.

2.4. Pengolahan Data

Metode pengolahan data

1. Setiap pertanyaan survei masing masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IPK Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel

Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 -- 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 -- 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

2.5 Analisa Pengolahan Data

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 11 (U11);

2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,09 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 11 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

2.6 Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,09.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden yang digunakan dalam survei kepuasan konsumen mencakup konsumen yang telah merasakan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang. Pengumpulan data dari responden menggunakan data primer, dengan cara melakukan wawancara langsung. Total kuesioner yang disebarkan dalam pengumpulan data sejumlah 330 kuesioner. Dari total kuesioner tersebut dilakukan screening terhadap kuesioner yang masuk, dan terdapat 330 kuesioner yang disetujui untuk dilakukan dianalisa lebih lanjut oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang.

Berikut ini akan disajikan data karakteristik responden dalam survei kepuasan pelanggan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang.

1.1 Usia

Responden dalam penelitian ini memiliki rentang usia yang beragam. Mengingat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang adalah sebuah tempat pelayanan umum yang melayani masyarakat di berbagai rentang usia, maka responden yang dilibatkan dalam penelitian ini pun memiliki rentang usia beragam. Berdasarkan data hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah gambaran usia responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat ini :

Tabel 1 Usia Responden

Kode	Usia	Persentase	Jumlah
1	>= 15 tahun	0%	0
2	16 - 20 tahun	0%	0
3	21 - 25 tahun	16%	52
4	26 - 30 tahun	18%	60
5	31 - 35 tahun	18%	61
6	36 - 40 tahun	21%	69
7	41 - 45 tahun	12%	40
8	46 - 50 tahun	9%	30
9	51 - 55 tahun	4%	13
10	56 - 60 tahun	2%	5
11	61 - 65 tahun	0%	0
12	>= 66 tahun	0%	0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa dari 330 responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat ini, paling besar responden memiliki usia di atas 36-40 tahun sebanyak 69 responden (21%), selanjutnya usia 31-35 tahun dan 26-30 tahun sama-sama memiliki persentase (18%) dengan 60-61 responden. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dengan usia dewasa.

1.2 Jenis Kelamin

Penelitian ini melibatkan pengunjung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang baik yang berjenis kelamin perempuan maupun laki-laki, hal ini karena pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang tersebut tidak diberikan pada salah satu jenis gender saja akan tetapi melayani baik pasien berjenis kelamin perempuan maupun laki – laki.

Tabel 2 Jenis Kelamin Responden

Kode	Jenis Kelamin	Persentase	Jumlah
1	Laki-laki	41%	134
2	Perempuan	59%	196

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 330 responden yang diteliti dalam penelitian ini, jumlah responden, sebanyak 196 (59%) responden berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 134 (41%) responden berjenis kelamin laki-laki.

3.3 Pendidikan

Pendidikan responden yang dilibatkan dalam penelitian ini cukup beragam, mulai dari yang berpendidikan SD, SMP, SMA, Diploma dan Sarjana. Berikut ini adalah gambaran tingkat pendidikan responden berdasarkan hasil pengisian kuesioner :

Tabel 3 Tingkat Pendidikan

Kode	Pendidikan	Persentase	Jumlah
1	Tamat SD	0%	0
2	Tamat SLTP	2%	5
3	Tamat SLTA	27%	89
4	Diploma (D1/D2/D3)	29%	96
5	Sarjana (S1)	42%	139
6	Pascasarjana	0%	1

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 330 responden yang diteliti dalam penelitian ini, sebagian besar responden berpendidikan Sarjana (S1) 139 (42%), sedangkan sisanya sebanyak 5 (2%) responden berpendidikan SMP, sebanyak 89 (27%) responden berpendidikan SMA, sebanyak 96 (29%) responden berpendidikan diploma, dan sebanyak 1 (0%) responden berpendidikan S2.

3.4 Jenis Pekerjaan

Responden dalam survei kepuasan masyarakat ini memiliki jenis pekerjaan yang beragam, namun didominasi oleh masyarakat yang bekerja di bidang swasta. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah hasil analisis

Tabel 4 : Jenis Pekerjaan Responden

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Bekerja / IRT	0%	0
2	Pegawai Swasta	57%	188
3	Petani/ Buruh	0%	0
4	PNS	19%	64
5	Wirausaha	6%	19
6	Lainnya	18%	59

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 330 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden bekerja di sektor swasta 188 (57%), sedangkan sisanya sebanyak 64 (19%) responden bekerja sebagai PNS, sebanyak 19 (6%) responden adalah Wirausaha dan sebanyak 59 (18%) responden pekerjaan lainnya.

BAB IV

ANALISIS DATA

1. KINERJA LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB.BATANG.

1.1 Tingkat Kesesuaian terhadap persyaratan dengan jenis layanan

Kelengkapan persyaratan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 67 (20%) sesuai, sebanyak 262 (79%) sangat sesuai dan sebanyak 1 (0%) kurang sesuai, terlihat pada tabel 5.

Tabel 5: Tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	1
3	Sesuai	20%	67
4	Sangat Sesuai	79%	262

Hal ini menunjukan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memberikan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan, ditunjukkan dengan tersedia dan diinformasikan di papan informasi dengan sangat baik, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa seluruh pelanggan menilai bahwa informasi persyaratan pelayanan diinformasikan sesuai, dan informasi yang disampaikan oleh petugas layanan sesuai dengan kenyataan di pelayanan.

1.2 Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tata cara pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kemudahan Prosedur pelayanan sebesar 0 (1%) kurang mudah, 168 (51%) mudah, dan sangat mudah 161 (49%) terlihat pada tabel 6.

Tabel 6: Tingkat kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	0%	1
3	Mudah	51%	168
4	Sangat mudah	49%	161

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang sangat mudah memberikan informasi Prosedur sudah tersedia dengan sangat baik, informasi Prosedur dijelaskan oleh petugas dan informasi Prosedur sesuai dengan yang diinformasikan.

1.3 Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kecepatan waktu pelayanan dengan kriteria sangat cepat 162 (49%), cepat sebesar 162 (49%) dan kurang cepat sebesar 5 (2%), terlihat pada tabel 7.

Tabel 7: Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	0%	1
2	Kurang cepat	2%	5
3	cepat	49%	162
4	Sangat cepat	49%	162

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memberikan waktu pelayanan ditetapkan dan diinformasikan diunit-unit pelayanan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa seluruh pengunjung menilai bahwa kecepatan waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang ini telah cepat. Dan petugas responsive dalam memberikan pelayanan.

1.4 Tingkat kewajaran biaya/ Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kewajaran biaya/tarif pelayanan adalah kriteria gratis 187 (43%), kriteria murah 142 (43%) dan cukup mahal 1 (0%), terlihat pada tabel 8

Tabel 8 : Tingkat Kepuasan Biaya/ Tarif Pelayanan.

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	0
2	Cukup Mahal	0%	1
3	Murah	43%	142
4	Gratis	57%	187

Hal ini menunjukkan kewajaran tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah diinformasikan di papan informasi/ leaflet, tarif telah sesuai dengan informasi yang dipublikasikan, dan adanya kesesuaian dengan informasi yang disampaikan petugas.

1.5 Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan

Hasil pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kesesuaian Produk pelayanan dengan kriteria kurang sesuai sebanyak 1 (0%), sesuai 127 (38%) dan sangat sesuai 202 (61%), terlihat pada tabel 9.

Tabel 9: Tingkat kesesuaian produk pelayanan

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	1
3	Sesuai	38%	127
4	Sangat Sesuai	61%	202

Hal ini menunjukkan hasil pelayanan yang diberikan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang sangat baik, terlihat indikator jenis-jenis pelayanan diinformasikan di papan informasi/ leaflet telah tersampaikan dengan baik. Kesesuaian antara permintaan pelayanan dengan petugas yang pemberi layanan telah baik dan adanya kesesuaian dengan hasil pelayanan yang diberikan.

1.6 Tingkat Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kompeten Petugas pelayanan dengan kriteria sangat kompeten 178 (54%) dan kompeten 152 (46%), kriteria terlihat pada tabel 10.

Tabel 10: Tingkat Kompetensi Petugas

Kode	Kompetensi Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	0%	0
3	Kompeten	46%	152
4	Sangat kompeten	54%	178

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja kemampuan dan keahlian petugas menjadi suatu faktor yang harus dimiliki petugas sehingga mereka dapat memberikan pelayanan dengan baik. Kemampuan tersebut meliputi keahlian dalam bekerja, ketrampilan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa menurut persepsi sebagian besar responden, petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memiliki kemampuan dan keahlian yang cukup baik, petugas mampu menjelaskan tentang jenis layanan dengan jelas dan petugas bekerja dengan cekatan serta mempunyai pengalaman di bidangnya.

1.7. Tingkat Kesopanan dan Keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan dengan kriteria sopan dan ramah sebesar 92 (28%) dan sangat sopan dan ramah sebesar 238 (72%) terlihat pada tabel 11

Tabel 11: Tingkat kepuasan Kesopanan dan keramahan petugas

Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak sopan dan ramah	0%	0
2	Kurang sopan dan ramah	0%	0
3	Sopan dan ramah	28%	92
4	Sangat sopan dan ramah	72%	238

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa keramahan dan kesopanan sangat penting dilakukan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini telah memiliki kesopanan dan keramahan yang baik selama melayani pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa selama melayani pengunjung/pelanggan, petugas selalu memberikan salam sapa, menanyakan keluhan dengan sopan dan menjelaskan informasi yang diberikan dengan sopan.

1.8. Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Tata cara Kualitas Sarana dan Prasarana merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana dengan kriteria sangat baik adalah 233 (71%), baik 96 (29%) dan cukup 1 (0%) terlihat pada tabel 12

Tabel 12 : Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	0%	1
3	Baik	29%	96
4	Sangat Baik	71%	233

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah menyediakan ruang tunggu nyaman & bersih, rapi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang juga telah menyediakan ruang parkir yang tertata bagus, toilet yang bersih, mushola nyaman dan bersih dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang juga mempunyai ruang laktasi yang bersih.

1.9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan kriteria di kelola dengan baik sebesar 242 (73%), kriteria Ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 1 (0%), dan Berfungsi kurang maksimal 87 (26%) terlihat pada tabel 13

Tabel 13: Tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Ada	0%	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0%	1
3	Berfungsi kurang maksimal	26%	87
4	Dikelola dengan baik	73%	242

1.10 Transparansi Pelayanan

Transparansi pelayanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil

analisis menunjukkan bahwa tingkat transparansi pelayanan dengan kriteria Sangat Transparan sebesar 60 (18%), kriteria transparan sebesar 14 (4%), dan kriteria kurang transparan sebesar 1 (0%) responden, terlihat pada tabel 14

Tabel 14: Tingkat Transparansi Pelayanan

Kode	Transparansi Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Transparan	0%	0
2	Kurang Transparan	0%	1
3	Transparan	4%	14
4	Sangat Transparan	18%	60

1.11 Tingkat Integritas Petugas

Tingkat integritas petugas di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa Tingkat integritas petugas dengan kriteria sangat berintegritas sebesar 63 (19%), dengan kriteria baik sebesar 11 (3%), dan kriteria cukup berintegritas sebesar 1 (0%), terlihat pada tabel 15

Tabel 15: Tingkat Integritas Petugas

Kode	Integritas Pelaksana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	0%	1
3	Baik	3%	11
4	Sangat	19%	63

1. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Tingkat kepuasan pengunjung/ pelanggan yang menerima pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang dapat diukur dengan menghitung nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan Masyarakat, pada masing-masing atribut

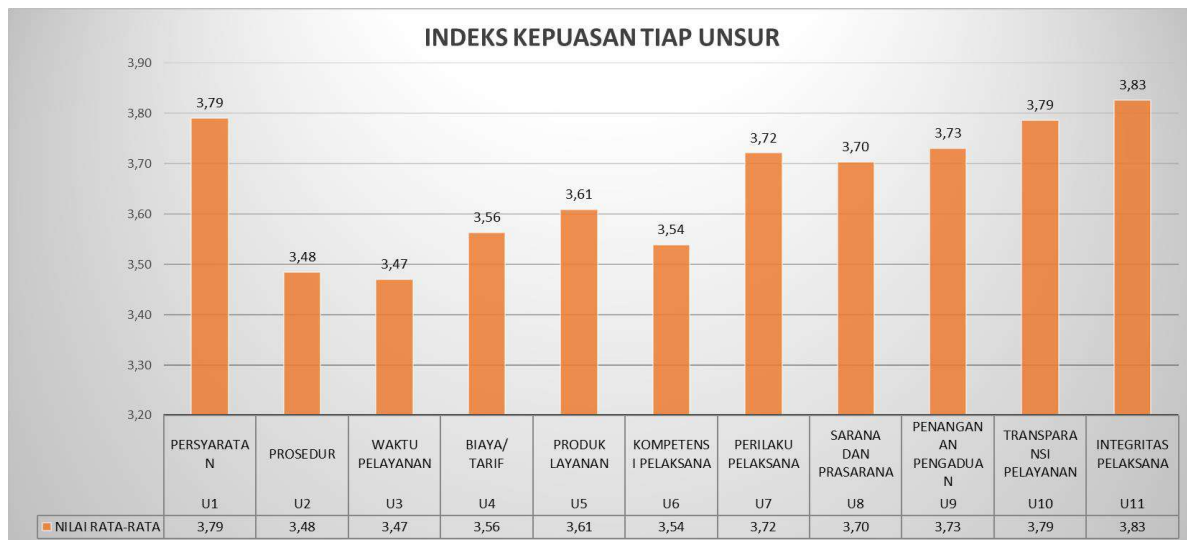
dapat dilihat bahwa seluruh atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memberikan pelayanan sangat baik, dengan indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar **91.42** dengan kategori **SANGAT BAIK**.

Hal ini adanya kenaikan nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP dari tahun kemarin sebesar 0,5

Tabel 16: Nilai rata-rata tiap atribut dan Hasil Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,79	0,345	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,48	0,317	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,47	0,315	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,56	0,324	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,61	0,328	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,54	0,322	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,72	0,338	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,70	0,337	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,73	0,339	A	Sangat Baik
U10	TRANSPARANSI PELAYANAN	3,79	0,344	A	Sangat Baik
U11	INTEGRITAS PELAKSANA	3,83	0,348	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,66		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		91,42		

Gambar 1: Nilai rata-rata atribut kepuasan Masyarakat



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa **Integritas pelaksana dengan indeks kepuasan tertinggi**, sedangkan **waktu pelayanan merupakan atribut dengan indeks kepuasan terendah**, hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat baik akan tetapi masih perlu perbaikan dalam hal waktu pelayanan.

2. RENCANA TINDAK LANJUT

Menindaklanjuti dari hasil Kepuasan Masyarakat, beberapa hal perlu dilakukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Rencana Tindak Lanjut pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat tahun 2024, sebagai berikut:

NO	UNSUR SKM	NILAI PER UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT		PENANGGUNG JAWAB
			KEGIATAN	BULAN	
1	PRODUK LAYANAN	3,61	Memberikan Kesesuaian hasil layanan dengan	Des 2024	Bidang Perizinan

			permintaan pelayanan.		
2	BIAYA	3,56	Memberikan kesesuaian tarif sesuai dengan peraturan daerah	Des 2024	Bidan Perizinan
3	KOMPETENSI PELAKSANA	3,54	A. Memberikan pelatihan Customer Service dan Capacity Building peningkatan ketrampilan dalam memberikan Layanan. B. Menetapkan standard mutu pelayanan di MPP C. Menetapkan aturan yang berlaku di MPP	Des 2024	Bidang Perizinan
4	PROSEDUR	3,48	A. Memberikan informasi Prosedur Layanan di	Des 2024	Bidang Perizinan

			Website dan sosial media, B. Memberikan informasi Prosedur dijelaskan oleh petugas/ Customer Service dengan jelas		
5	WAKTU PELAYANAN	3,47	A. Menetapkan waktu pelayanan dan diinformasikan diunit-unit pelayanan. B. Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan Dan petugas responsive dalam memberikan pelayanan.	Des 2023	Bidang Perizinan

3. KELUHAN PELANGGAN

Berikut adalah Keluhan pelanggan dalam pertanyaan terbuka yang disampaikan:

1. Sistemnya trouble
2. Untuk ditingkatkan pemberitahuan info surat yang sudah jadi dan belum lewat WhatsApp. Agar pengunjung tidak perlu bolak balik datang. Selebihnya semuanya sangat baik.
3. Agar waktu pemrosesan perijinan ditingkatkan lagi
4. Format surat permohonan yang tercantum di web tidak sesuai, karena isinya merupakan surat pernyataan tempat praktek. Semoga kedepannya dapat diperbaiki. Terima kasih
5. Masih agak lama di rekomendasi dinas
6. Mohon satpamnya lebih disiplin. Bingung tidak ada pengarahan
7. Satpam stand by yaaa
8. Tidak ada satpam yg mengarahkan
9. Untuk template di sistem mohon diupdate
10. Rekomendasi Dinkes hampir 3 bulan, lama sekali
11. Tidak ada satpam yg mengarahkan
12. Lebih mengenalkan lagi melalui media sosial ttg kantor Dpmpstsp,dan pengurusan ijin lainnya yg cepat transparan dan ramah satu pintu sehingga masyarakat awam benar-benar tahu dan bisa memanfaatkan kemudahan dan fasilitas yg di sediakan oleh kantor Dpmpstsp tetap semangat untuk setia Melayani
13. SIP dijadikan seumur hidup kaya STR
14. Sediakan Snack bagi pengunjung...
15. Wifinya kadang lemot
16. Ketika saya mau mendaftar sip sering gagal terus menerus mohon untuk di perbaharui aplikasinya pak/ibu
17. Kamar mandinya kotor

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Batang dengan total ukuran sampel sebanyak 330 responden, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat secara individual per aspek maupun secara keseluruhan terhadap pentingnya pelayanan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Batang, Sebagian besar masyarakat menyatakan menilai sangat baik atau sangat puas terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Batang.
2. Berdasar perhitungan skor SKM yang diperoleh adalah sebesar 91,42. Hal ini berada pada rentang nilai skala 88,31 -100 sehingga skor SKM DPMPTSP Kabupaten Batang untuk tahun 2024 termasuk pada kategori A. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai SANGAT BAIK atau merasa SANGAT PUAS terhadap kinerja DPMPTS Kabupaten Batang.

5.2 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang dapat dikelompok dalam masing-masing Prioritas rekomendasi tindakan perbaikan sebagai berikut:

1. **Atribut yang perlu untuk dipertahankan prestasi yaitu** atribut-atribut/ yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting dan hasilnya sangat memuaskan.

Dalam analisis ini, menjelaskan kinerja dengan tingkat kepuasan atribut yang tinggi adalah

- Unsur U11 Integritas pelaksana 3,83
- Unsur U1, Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan 3,79
- Unsur U10 Transparansi pelayanan 3,79
- Unsur U9 penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,73
- Unsur U7 Keramahan dan kesopanan petugas saat pelayanan 3,72
- Unsur U8 Kualitas sarana dan prasarana 3,70
- Unsur U5 Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan 3,61
- Unsur U4 Kewajiban tarif dalam pelayanan 3,56

2. Atribut yang perlu untuk dilakukan Tindakan perbaikan yaitu, atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut tersebut kurang daripada tingkat harapan pelanggan sehingga harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan. Atribut yang perlu ditingkatkan adalah

- Unsur U2, tentang tata cara pelayanan yang dibakukan/ adanya alur bagi pemberi dan penerima pelayanan
- Unsur U3 Kecepatan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- Unsur U6 Kemampuan petugas yang harus dimiliki meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya harapan pelanggan tinggi terhadap kecepatan waktu pengguna layanan, namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang kurang memberikan pelayanan yang cepat pada atribut tersebut, sehingga perlu upaya peningkatan terhadap kecepatan pelayanan dengan menetapkan standar waktu pelayanan,

memberikan informasi mengenai prosedur, dan memberikan pelatihan pada SDM.

3. **Keluhan Pelanggan dalam pertanyaan terbuka**, yaitu berupa kritik dan saran perlu dilakukan Tindakan perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Dalam rangka mencapai kepuasan masyarakat dan peningkatan terhadap kinerja pelayanan publik, perlu penggalangan komitmen Bersama dengan pihak tenan terkait dan Menyusun maklumat pelayanan Bersama.
5. **Menetapkan Standar Manajemen Mutu Mal Pelayanan Publik** untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat dan kinerja Pelayanan Publik

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BATANG
TAHUN 2024

OPD / UNIT LAYANAN :

MAL PELAYANAN PUBLIK

NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
1	Moch.sobirin	085640026029	47	1	3	2	Nib	4	3	4	3	3	4	4	4	4		
2	Imam hanafi	085600909109	31	1	5	2	Pembuatan sip	4	3	3	3	3	3	4	4	4		
3	Egidia		28	2	5	6	Sip	4	3	4	3	3	4	4	4	4		
4	Desi nur hayati	085725135788	46	2	5	5	Izin apotek	4	3	4	3	3	4	4	4	4		
5	Septiana Retnowardhani	085640840048	36	2	5	4	Perijinan SIP	3	3	2	3	3	3	3	2	4		
6	Munib abadi		35	1	5	2	Skp	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
7	Syaif Arda alfakri	082325278139	29	1	5	6	Pirt	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
8	Iqwi milatan nasekhah	087872576941	24	2	5	2	PIRT	4	3	4	3	3	3	3	3	4		
9	M. Ardian		18	1	3	2	Nib	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
10	Lestari		37	2	3	2	Pembuatan nib	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
11	Leny rostini	081548131213	50	2	3	2	Nib	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
12	Nurul chabibah misskiyah	082283574617	45	2	5	2	Nib	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
13	Siti rohmah	085803182050	36	2	3	2	Pirt	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
14	Partono		55	1	5	2	Nib	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
15	Purwadi	082138789929	50	1	5	2	Reklame	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
16	Sartika sari	082136791175	26	2	4	6	Pengambilan sip	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	Sara kristiana	085803655400	26	2	4	2	Pengambilan sip	4	3	3	4	3	3	4	4	4		
18	Alfi hidayah	085647776144	24	2	4	2	Pengambilan sip	4	3	3	4	3	3	4	4	4		
19	Wahyu gegono	082181668889	40	1	5	2	Reklame	4	3	3	2	3	3	4	4	4		
20	Ri3 Yusri Riskina	085290834896	25	2	5	6	Pembuatan SIP dokter gigi	4	3	3	4	3	3	4	4	4		
21	Priyono	081390513416	52	1	5	2	Nib	4	3	3	4	3	3	4	4	4		
22	Ahmad Takwa	085226242869	46	1	3	2	Nib	4	3	3	4	3	3	4	4	4		
23	Dwi ernawati	0816505060	38	2	3	2	Oss	4	3	3	4	3	3	4	4	4		
24	Hana Aulia	085743182886	25	2	5	2	Pengambilan sip	4	3	3	4	3	3	3	4	4		

NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
25	Siti rohmah	08503182050	34	2	3	5	Pirt	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
26	Ranny FeliCa	085747557498	26	2	5	2	Pencabutan sip	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
27	Nila Ilman nafi'a	0882005910396	24	2	5	6	Surat pengantar bpn	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
28	Dias Purwati	085737653189	32	2	5	2	Nib	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
29	Titi rahayu	085325008044	52	2	5	4	Sipb	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
30	Kholifah	082322017379	45	2	3	2	Nib	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
31	Ulul Albab	081227218782	24	1	5	6	Pengurusan ijin praktek dokter	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
32	RENDRA SETIAWAN	082223361009	25	1	5	6	SIPP PERAWAT	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
33	Izdihar ulfah	081904783514	27	2	4	2	Pengambilan sip	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
34	Tri afiani		30	2	5	2	Nib	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
35	Revilia faradina		35	2	5	4	Pengambilan sip	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
36	Erma Yulaikah	085865260730	47	2	5	4	Nib	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
37	Wiranto	085876346842	48	1	3	2	Nib	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
38	Ulul albab	081227218782	24	1	5	4	Pengambilan sip	4	3	3	3	3	3	3	4	3		
39	Saiful umam	085647614217	29	1	3	2	Nib	4	3	3	3	3	3	3	4	3		
40	Dyah Hendriani	085226716755	42	2	4	4	Pembuatan SIPP	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
41	Isrofiyah	085743476725	41	2	3	2	Nib	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
42	Arif mashudi		55	1	5	2	Nib	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
43	Nisrokha	083863053616	41	2	3	2	Nib	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
44	Siti nuranah	089516257502	27	2	3	2	Nib	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
45	drg. Amanda zeriinda	085740520746	28	2	5	2	Pengambilan sip	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
46	Aryo ananto hadi		45	1	5	2	Pembuatan nib	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
47	Kudung haryanti	081325523749	36	2	3	2	Buat nib	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
48	Maulana Dwi f		18	1	3	5	Nib	4	3	3	3	4	3	4	4	4		
49	Erika mustafiah	081326334182	57	2	5	5	Nib	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
50	Shafira nabila	0858792369000	23	2	3	2	Nib	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
51	Asfahani	085726055998	30	2	4	2	Kesehatan	4	3	3	3	3	3	3	4	4		

NO. URUT	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
52	Ika irawan	085226482334	42	1	6	6	Perijinan 1MK	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
53	Pudiharti	082314678576	47	2	4	4	Pengambilan sip	4	3	3	3	3	3	3	3	4		
54	Sri handayani	082324128616	51	2	3	2	Nib	4	3	3	3	3	3	3	3	4		
55	Arif mashudi	08565783635	55	1	5	2	Nib	4	3	3	3	3	3	3	3	4		
56	Annisatul farokha	085720794241	34	2	5	2	Pengambilan sip	4	3	3	3	3	3	3	3	4		
57	Rokhaniyah	08215345437	23	2	4	2	Pengambilan sip	4	3	3	3	3	3	3	3	4		
58	Tam zaenuri	085702889288	32	1	5	2	Pbh	4	3	3	3	3	3	3	3	4		
59	Khaeri	082133195909	48	1	3	2	Nib	4	3	3	3	4	3	3	3	4		
60	Eka yuliana	082328700069	48	2	3	5	Nib	4	3	3	3	4	3	3	3	4		
61	drg. Vivi marizki	087736682198	36	2	5	4	Pengambilan sip	4	3	3	3	4	3	3	3	4		
62	Kuwat teguh		43	1	3	2	Nib	4	3	3	3	4	3	3	3	4		
63	Risnarningsih	087729327194	48	2	2	2	Perubahan email nib	4	3	3	3	4	4	3	3	4		
64	Sri rahayuningsih	085290801114	56	2	4	2	Pirt	4	3	3	3	4	3	3	3	4		
65	Andri wulandari	082136160250	42	2	4	4	Pengambilan sip	4	3	3	3	4	3	3	3	4		
66	Roani	085200403478	43	2	3	5	Buat nib	4	3	3	3	4	3	3	3	4		
67	Sambudi	082007921000	38	1	3	2	Nib	4	3	3	3	4	3	3	3	4		
68	Nurul arifin	087874884422	32	1	4	2	Penutupan toko obat	4	3	3	3	4	3	3	3	4		
69	Nur azizah	089635244840	23	2	4	2	Pencabutan sip	4	3	3	3	4	3	3	3	4		
70	Eko nugroho	086456784990	40	1	3	2	Nib	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
71	Rachmat hidayat	081394413119	38	1	4	4	Pengambilan sip	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
72	Nur Aeni	085201998254	37	2	5	2	Perpanjang sia	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
73	Misbahrudin	085736435780	40	1	3	2	Nib	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
74	Ita dian novita	082323626183	47	2	5	4	Register sipuas	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
75	Oky yusmika wati	082134540721	31	2	5	2	Pengambilan ijin	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
76	Fitria Apriliani	085293414696	30	2	4	4	Pencabutan sip	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
77	Nova	085871128003	26	2	5	6	Ijin trayek	4	3	3	3	3	4	4	4	4		
78	Triningsih	085877268801	32	2	4	2	Pengambilan sip	4	3	3	3	3	4	4	4	4		
	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										

NO. URUT	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
								Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
79	Sigit sugiarto	08988816196	35	1	4	2	Pengambilan sip	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
80	Wike agustiyaniti	085727559898	42	2	4	4	SIPP	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
81	Nur Aliyah	085291773936	44	2	4	4	SIPP	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
82	Ahmad Hasan Tsani Su'ud	085876542872	39	1	4	4	SIPP	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
83	Sudarji	082737546178	50	1	3	2	Perubahan email nib	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
84	Khurotul aini	085645765423	48	2	5	4	Pengambilan sip	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
85	Puput kurnia	081542152556	22	2	4	6	Kesehatan	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
86	Mardliyani Rohmatiningsih	085326479061	39	2	4	6	Pengambilan sipp	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
87	Indarti	089765435678	42	2	4	2	Pengambilan izin perswat	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
88	Sudarji	081392265434	50	1	5	2	Nib	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
89	Evi Ananta Putri	085947426235	20	2	3	2	NIB	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
90	Nur khafidzin	082339564710	33	1	3	2	Pengambilan SIP	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
91	Inayati	085842350619	46	2	4	4	Perpanjangan sip	3	3	3	3	3	4	3	3	4		
92	Yuni catur	089765465766	45	2	5	4	Pengambilan izin	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
93	Annisa Dwi Fadzilah	085643602957	24	2	5	5	Pembuatan NIB	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
94	Hadi siswanto	081325560000	40	1	5	4	Pengambilan sip	4	3	4	3	4	4	4	3	4		
95	Puji Iestari	082328673105	35	2	3	5	Nib	4	3	4	3	4	4	4	3	4		
96	Marita utami	082134755521	43	2	5	2	Nib	4	3	4	4	4	3	4	3	4		
97	Deny martinus	087654365477	32	1	5	2	Reklame	4	3	3	4	3	4	4	3	4		
98	Yuyun Arina	089765433546	34	2	3	2	Pirt	4	3	4	3	4	4	4	3	4		
99	Wirda yulianti	085671509789	27	2	5	2	Pengambilan sip	4	3	4	4	4	4	4	3	4		
100	Dwi kaswinar	087654321566	37	2	4	4	Pengambilan sip	4	3	4	4	3	4	3	3	4		
101	Muhammad Ainun Najib	081296154633	30	1	4	2	Pencabutan SIPA	4	3	4	4	4	4	4	3	4		
102	Fita Eliana	085895114932	25	2	4	6	Pembuatan SIP	4	3	3	4	4	4	4	3	4		
103	Prima Ramadhanis	085226412255	26	2	5	6	Pencabutan sipa	4	3	3	4	3	3	3	3	3		
104	Nofiana	082327703512	36	2	4	4	Surat ijin praktik	4	3	4	4	4	3	4	3	4		
105	Riki Dwi Wijayanto	085600691920	31	1	3	2	Kkpr non berusaha	4	3	4	4	4	3	4	3	4		
NO	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11

NO. URUT	NAMA	No.Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
106	Roziqin	082325733412	49	1	5	2	Pbg	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
107	Siti nurhayati	08765433222	36	2	5	4	Pengambilan izin	4	3	4	4	4	3	4	3	4		
108	Mufti yudiya marantika	085641109925	33	1	5	5	SIPA	4	3	3	4	3	3	4	3	3		
109	Ratih permatasari	085742318200	29	2	3	2	Kkpr non berusaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
110	Wahyuning Emas	085742059999	36	2	5	2	Perpanjangan SIP Dokter Umum	4	3	3	3	3	3	4	4	4		
111	A Fadlullah	085740697801	43	1	5	2	Surat ijin praktek	4	4	3	4	4	4	3	3	3		
112	Nur diana	085225025894	29	2	5	6	Pengambilan SIP	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
113	Wahyu nur indah sari	08156528054	24	2	5	6	Pembuatan SIPA	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
114	Nur lu'luah niswah	085721677191	25	2	4	6	Pengambilan SIP	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
115	Mia Eka Marinda	089649936147	27	2	5	6	Pengambilan SIP	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
116	Lu'luul Mahmudah	089506519579	22	2	4	6	SIP TTK	4	4	3	3	4	3	4	3	4		
117	Ahmad rozin	085741117398	38	1	4	6	SIPP	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
118	Danang Febriansyah Dwi Putra	085328742314	24	1	3	2	Nib	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
119	Widi Danu latif	085743366503	35	1	4	6	Sip perawat	4	4	3	3	4	3	4	4	4		
120	Nur Hasim	08882800811	46	1	4	4	Surat ijin praktek perawat	4	3	3	3	4	3	4	4	4		
121	Herni wijayanti	082322094600	48	2	4	4	sipp	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
122	Bayu	082310906932	35	2	4	6	SIP	3	3	2	3	4	3	4	4	3		
123	Agung prima	082220127004	26	1	3	2	NIB	4	3	3	3	4	3	4	3	3		
124	Nurul hidayah	085786111631	28	2	4	2	Pengambilan sip	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
125	Fariziah	085647603836	38	2	4	4	Sipp	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
126	Rivynda aviva rahayu	082138362869	22	2	3	2	Nib	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
127	Aminingsih	089776543221	37	2	4	4	Pengambilan sip	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
128	Maulana dwi	085677543211	18	1	3	2	Nib	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
129	Bejo	085724526995	37	1	3	2	Nib	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
130	Sucipto	085640045008	50	1	4	2	Sip penyehattradisional	4	3	3	3	4	3	4	4	4		
131	Chusnul Chotimah	085727004748	42	2	4	4	Pengambilan SIP	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
132	Istiqomah Retno Ramadhani	089665938697	21	2	4	6	SIP	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
NO	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11

No. Urut	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
133	Yuniati ambarsuci	085667890776	34	2	3	2	Pembuatan nib	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
134	Joko wandiro	085878502224	30	1	3	6	Pengambilan SIP	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
135	Mazaya		18	2	3	6	Pelayanan perizinan	4	3	3	3	4	3	3	3	3		
136	Misriah	082134552385	56	2	4	4	SIPTTK	3	4	4	3	3	3	4	4	4		
137	Sulistiyaningsih	085640894014	42	2	4	4	Kesahatan	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
138	Nova	085871128003	27	2	5	6	Ijin trayek	3	3	4	3	4	3	4	4	4		
139	Muhamad Ainun Najib	081286154633	30	1	4	2	Pengambilan SIP	3	4	4	3	4	4	4	4	4		
140	Fauzi Yudhatama	085727682923	24	1	4	4	Pembuatan SIP Rekam Medis	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
141	Harry mukti	085640288330	38	1	4	4	Slpp	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
142	Agung pratomo w	085665431234	38	1	5	2	Pengambilan sip	3	3	4	3	4	3	4	4	4		
143	Fazariza ashofi	081548231909	28	1	5	4	Pengambilan SIP	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
144	dr.Septi Ali Sadyan Nugraha Putra	082329298698	28	1	5	6	pencabutan SIP	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
145	Fita Eliana	085895114932	25	2	4	6	SIP ATLM	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
146	Dhimas apriliyan	085225565788	36	1	5	2	Pengambilan sip	3	3	3	3	4	3	4	4	4		
147	Raihan Muanah	085768775432	35	1	3	2	Nib	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
148	Muhamad sayuti	082329091879	38	1	3	6	Pengambilan sip	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
149	Alfian wirawan	082220336090	36	1	5	4	Perpanjangan SIP	3	3	1	3	4	4	4	4	4		
150	Nur afni	0895336756080	27	2	5	6	Sipa	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
151	Riana dwi	085665432567	31	2	3	2	Ni	3	3	4	3	4	4	4	4	4		
152	Saffana khilmiana	085765435678	26	2	4	2	Sipb	4	3	4	3	3	4	4	4	4		
153	Rahmanisa pramudita	085741779785	23	2	4	6	SIPTTK	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
154	Selma	085701656302	29	2	5	2	Sipa apoteker	3	3	4	3	4	4	4	4	4		
155	M taufik	085601547043	41	1	5	5	Nib	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
156	Khafidoturifiah	085643567899	35	2	4	4	Pengambilan sip	3	3	4	3	3	3	4	4	4		
157	Maria Ulfa hapsari	085740276172	32	2	4	6	Pengambilan sipb	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
158	Rita Mariana	081542081372	43	2	4	4	Perpanjangan sipp	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
159	Sugiarto	081326151175	49	1	5	4	Fisioterapi	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
NO	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11

NO. URUT	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
160	Fita agustina	085667553456	28	2	4	2	Pencabutan sip	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
161	FA Sugianto soputro	082345678978	55	1	5	2	Nib	3	4	4	4	4	3	3	4	4		
162	Anita lindiawati	081542622193	42	2	4	4	Pengambilan sip	3	4	3	4	4	3	3	3	4		
163	Agus salim	081225643560	35	1	5	2	Pengambilan sip	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
164	Guantoyo	082114567554	46	1	3	2	Nib	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
165	Maya primasari	085726937173	34	2	5	2	Perpanjang SIP dokter	4	4	3	4	3	3	4	3	3		
166	Citra Amelia	085226089127	24	2	4	6	Pengambilan SIPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
167	Setitawati	085554345678	36	2	5	4	Pengambilan sip	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
168	M syahirul alim	08999008574	31	1	5	6	Pembuatan SIP	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
169	Nita Wahyu Wijayanti	085770295135	25	2	4	2	Pengambilan Sip	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
170	Rikhatun	089630554444	39	2	4	6	Pengambilan SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
171	Eko wahono	085601383629	40	1	5	2	Nib	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
172	Eko yulianto	085742315484	29	1	5	4	Izin praktik perawat	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
173	Kwee liong kiem	0855391021	54	1	4	2	Nib	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
174	Yeni Fatmawati	082138980244	23	2	4	2	Mengambilan sipttk	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
175	Anik sofiana	082324250759	29	2	4	6	Asisten Apoteker	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
176	Muh. Rizky Maulana	085713019019	17	1	3	6	Pembuatan KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
177	Agus Salim	085456780778	36	1	4	6	Pengambilan sip	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
178	Sri Likanah	08157733505	44	2	5	4	Pelayanan kesehatan	3	4	3	4	4	3	4	4	3		
179	Amin fatihin	085643564321	36	1	4	2	Kkpr nb	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
180	Mariza robianti	082665435678	40	2	5	4	Pengambilan sip	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
181	Taryuna	089786543334	38	2	2	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
182	Asyiqotul Afifah	085601810027	31	2	4	6	Pengambilan SIP	4	3	4	4	4	4	4	3	3		
183	Warnoto	085229492690	40	1	2	5	Ijin Usaha	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
184	Novy triana	085674556789	39	2	4	4	Pengambilan izin kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
185	Hendri	085602518845	23	1	3	6	Pembuatan SIUP	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
186	Musono	081390672864	51	1	5	2	Nib	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
NO	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11

NO. URUT	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
187	Andre Hari Nugraha	085869599400	27	1	5	4	Pencabutan SIPA	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
188	Nita	085770255135	25	2	4	2	Perizinan sip	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
189	Wahyu Tri Handayani	081393623062	31	2	4	2	Kesehatan	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
190	Nurul ani	085842660868	31	2	4	2	Kesehatan	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
191	Tri yuliantono	085443765433	37	1	5	4	Pengambilan sip	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
192	Dwiani kartika	085642829886	31	2	5	4	Pengambilan sip	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
193	Rohmah	085442567876	36	2	5	2	Pengambilan sipp	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
194	Devi Meilina Sari	085290317835	39	2	4	2	Pengambilan SIP TTK	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
195	Ali Mahfud zen	082221897775	25	1	2	6	Izin usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
196	Kurnia Ika Setya Asri, A.Md.Farm	085559026648	34	2	4	6	Pembuatan SIPTTK Baru	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
197	Ulwiyah	085726436088	48	2	3	5	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
198	Lin dwi	089675543212	37	2	5	4	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
199	Suwandi	085435678776	41	1	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
200	Fenti rahmawati	085678665435	35	2	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
201	Nadliyatul umah	08157730576	28	2	5	2	Pelayanan farmasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
202	Nur irawati	081391370760	36	2	5	5	NIB	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
203	Santika Harnum	085642690194	28	2	4	6	Puske3s	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
204	Aulia	086878886816	28	2	5	2	KKPR Non Berusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
205	Rio	085786688655	32	1	5	2	Reklame	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
206	Yani Setyo winarni	085602527236	28	2	4	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
207	Yunita citra	08989593958	37	2	4	4	Sip	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
208	Daudi sidiq	081327637236	32	1	5	2	Nib	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
209	Tanti sofariya	08112888751	40	2	4	2	Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
210	M.A.Fahrudin	085777716469	50	1	5	4	Sipuas	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
211	Abdul kholiq	085745678667	30	1	5	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
212	Imam hanafi	085600909109	31	1	5	2	Pengambilan sip	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
213	Andre Hari Nugraha	082324222064	28	1	5	2	pengambilan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
NO	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11

NO. URUT	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
214	Ema Alfiani	082224115361	23	2	5	2	Pembuatan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
215	Nugroho Ari wigunadi	085225157133	43	1	5	4	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
216	Widiyanati	085875017654	41	2	3	2	Nib	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
217	Rosihan anwar	082313137834	41	1	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
218	Uswatun khasanah	089765445676	35	1	5	2	Nib	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
219	Lu'lu Atul Fithroh	081225099229	44	2	4	4	Pengambilan SIPB	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
220	Subihartono	08232056986	54	1	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
221	Muripah	085765446786	31	2	3	2	Ni	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
222	Putri wijayanti	082313096481	31	2	3	2	Pirt	3	4	4	3	3	4	4	4	4		
223	Komaeni	085665435676	42	2	5	4	Pengambilan sip	4	4	4	4	3	4	3	3	4		
224	Joko wandiro	085878502224	30	1	3	6	Pengambilan SIP	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
225	Sofan S	085432554678	36	1	5	2	Nob	3	4	4	4	3	3	3	4	4		
226	Hermanto	082310906932	38	1	5	4	SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
227	Yudha	085888700047	29	1	4	2	Pengambilan sip	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
228	Musono	081390672864	55	1	5	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
229	Kudianatik	081232544321	42	2	5	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
230	Ayu anita	082343221487	35	2	4	2	Pengambilan sip	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
231	Binti muqodima		38	2	5	2	Pengambilan sip	3	4	4	4	4	3	3	4	4		
232	Intaniadevi	085665435643	24	2	5	2	Pengambilan sip	4	4	4	4	3	4	3	4	4		
233	Slamet solichin dr.		56	1	5	4	Pencabutan sip	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
234	Lenny agustina	081562335632	36	2	5	2	Nib	4	4	4	4	3	3	3	4	4		
235	Khari3 Bella astuti	087711647834	22	2	4	6	Pengambilan SIP	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
236	Septia Gita ariani	085647396301	22	2	4	2	Pengambilan sip	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
237	Oktaviana Tri Hersuci	085712778552	22	2	4	6	Pengambilan SIP	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
238	Alya Robiatul Izati	089520586336	21	2	4	6	SIPB	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
239	Dian pertiwi	085337654776	36	2	4	2	Nib	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
240	johan mukhibul ahkam	085869289069	38	1	4	2	sipp	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
NO	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11

NO. URUT	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKU	PEKERJA	LAYANAN	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
241	Roni fajar t	085443215667	38	1	3	2	Nib	4	4	3	4	3	3	3	3	4		
242	Zamroni Ali	082220621967	56	1	5	4	Pengambilan SIP	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
243	Nur fahad	08136743225	39	1	5	2	Pengambilan sip	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
244	M mudin	085443226785	55	1	5	2	Perubahan email.nib	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
245	Sulaiman	085446754653	34	1	5	2	Pirt	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
246	M. Badarudin Lutfianto	082242951470	31	1	4	2	Pengambilan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
247	TUTUT FAJAR SAPUTRI	085226021050	23	2	4	6	Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
248	Jihan Aifat Mawla	087898397001	24	2	5	6	Pengambilan SIP	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
249	Mahfudhi	085150709303	43	2	5	2	Nib	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
250	H. EDY YUSUF	085325145005	48	1	3	5	NIB	3	4	3	4	4	4	4	3	3		
251	Megawati	085226313182	30	2	4	6	SIPB	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
252	Ahmad jazuli		35	1	4	2	Pengambilan sip	4	3	3	4	3	4	4	3	3		
253	Septi agustin		28	2	5	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
254	Ivana maimuna	08156614130	32	2	4	2	Pengambilan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
255	Rum asliyah	0859801678805	36	2	3	2	Nib	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
256	Kurnia Dewi	085729869639	27	2	5	2	Konsultasi Perizinan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
257	Zaenal abidin	085443254678	41	1	3	2	Nib	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
258	Yuniati Endah mulyani	082226772863	28	2	2	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
259	Ana bella	085332654567	28	2	5	2	Pengambilan sip	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
260	Shitaesmi Herdyah Pratiwi	085747110311	30	2	5	2	Permohonan izin sip	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
261	Setyo Utaminingsih	085292389820	40	2	5	2	Pencabutan berkas sipa	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
262	Catur Juni Arsanto	085747880775	28	1	4	2	Perizinan siktkt	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
263	Sri mujiati	085367552654	36	2	5	4	Pengambilan sip	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
264	Nur asiyah	081765378908	29	2	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
265	Yuliani	085245676554	32	2	3	2	Pirt	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
266	Tri lestari	081453221453	28	2	3	2	Nib	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
267	Astuti mulya	081445675432	37	1	5	2	Nib	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
NO	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11

NO. URUT	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
268	Kholifah	081326276606	45	2	5	4	Penerbitan surat ijin praktik mandiri	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
269	Siswadi	0895351309712	42	1	3	2	Nib	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
270	Adi widodo	082223582766	33	1	4	2	Perawat	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
271	Dini lukita	085776543226	31	2	5	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
272	Nana rosiana	08245654321	26	2	5	2	Konsultasi sipuas	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
273	Triyatna r	085866031094	24	1	5	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
274	Andi priono	081445678665	41	1	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
275	Laila a	081345665786	24	2	3	2	Kkpr nb	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
276	Shafira Nur Habiba	081264337914	25	2	5	6	Pengambilan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
277	Nur irawati	081391370760	36	2	5	2	Apotek	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
278	Rina warsiti	081445675432	36	2	3	5	Nib	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
279	Rani astuti	081223467556	22	2	3	6	Nib	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
280	Sri astusti	081443224564	39	2	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
281	Karmani	082554367876	50	2	3	2	Nib	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
282	Nilam fauziah amad	085647614217	29	2	5	6	Pengambilan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
283	Wawan setiawan	081332543766	31	1	3	2	Perubahan email	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
284	Emilia s	085331453221	41	2	5	2	Nib	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
285	Fuadah	081332546754	34	2	5	2	Perubahan email nib	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
286	Ayu Vika Herlaningtyas, A.Md.Keb	085743370016	32	2	4	6	Pengambilan SIP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
287	Dian rahmawati	081443567886	41	2	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
288	Karmani	081229061400	52	2	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
289	Rozikin	081223456776	41	1	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
290	Rizki Wijayanti	085642698650	38	2	4	4	Pengambilan SIPB II	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
291	Agustina Fitriani	085741933344	43	2	4	4	Pengambilan sipb 2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
292	Firohmatina	085702289324	37	2	3	5	Nib	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
293	Kuswantoro	0813345654332	34	1	4	2	Nib	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
294	Suharyadi	081225435676	34	1	3	2	Pengambilan sipj	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
NO	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11

NO. URUT	NAMA	No.Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
295	KUSTIYANINGSIH	083842357957	36	2	4	6	Kesehatan	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
296	Imam hanafi	085600909109	32	1	5	2	Sip	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
297	Thasilul nur	085773542115	26	2	4	2	Pengambilan sip	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
298	Sudirman	081334554332	47	1	3	5	Nib	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
299	Ariyo adhi	085113442556	37	1	5	4	Pengambilan sip	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
300	Triasih Amalya	081332543665	29	2	5	2	Pengambilan sip	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
301	Supriyadi	082324569990	44	1	5	4	Perpanjangan surat ijin praktek perawat	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
302	Nova	082334531225	24	2	5	2	Trayek	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
303	Aditia	085443215443	31	1	5	2	Nib	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
304	Mulyadi	081445324543	47	1	3	5	Nib	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
305	Furqon Muhammad agus	085225139300	21	1	3	5	Pembuatan NIB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	Andrianto	087830239616	38	1	3	2	Ijin reklame	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
307	Siti sobariyah	085334654789	33	2	3	2	Nib	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
308	Herliyana	085336765443	40	2	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	Achmat zaenuri	081334543227	47	1	3	2	Stpt	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
310	Cahyo	082394722524	32	1	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	Aditya Wisnu aji	085326838513	27	1	5	6	SIP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
312	Shita Ramadhani	081226543221	33	2	5	2	Nih	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
313	Juli	085335654332	36	1	5	2	Konsul reklame	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
314	Aryo Aji	081554356776	37	1	5	4	Pengambilan sip	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
315	Vina mattasari	082134872565	31	2	3	2	Nib	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
316	Sri lestari	085443221547	26	2	3	2	Nib	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
317	Caswanto	081991410121	47	1	3	2	Nib	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
318	Rusmita widya	081443256443	31	2	3	2	Nib	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
319	Sutardi	081335654335	37	1	5	4	Nib	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
320	Surya Inmas Samudra	085743057666	29	1	5	6	Pengambilan ijin	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
321	mochamad herda dewanto	085742185429	28	1	4	2	c5 rsud batang	2	2	2	4	2	3	3	4	2	2	2
NO	RESPONDEN							PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN										
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11

No. Urut	NAMA	No. Hp	USIA	KELAMIN	PENDIDIK	PEKERJA	LAYANAN	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Transparansi Pelayanan	Integritas Pelaksana
322	Irwan	085443234778	45	1	4	4	Pirt	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	Maya Primasari	085726937173	35	2	5	2	Pengambilan SIP	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
324	Nila	0882005910396	25	2	5	6	Pembuatan nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	Hulman	082334675776	25	1	5	2	Pengambilan sip	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	Suhadi	082114376554	36	1	3	2	Nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	Diah aruksari	081334543223	32	2	5	4	Nib	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
328	Pranita	085876016038	30	2	5	2	Klinik	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
329	Nila Ilman	0882005910396	25	2	5	6	Bikin nib	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	Bella Ambarwati	085702261997	28	2	3	6	Perizinan	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai / Unsur								1251	1150	1145	1176	1191	1168	1228	1222	1231	284	287
Nilai Rata-rata / Unsur								3,79	3,48	3,47	3,56	3,61	3,54	3,72	3,70	3,73	3,79	3,83
Nilai Rata-rata Tertimbang / Unsur								0,345	0,317	0,315	0,324	0,328	0,322	0,338	0,337	0,339	0,344	0,348
Nilai Konversi Rata-rata Tertimbang / Unsur								94,773	87,121	86,742	89,091	90,227	88,485	93,030	92,576	93,258	94,667	95,667
Mutu Pelayanan / Unsur								A	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A
Kinerja Pelayanan / Unsur								Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat	3,66
Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat	91,421
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik



KZA
CONSULTANS

Ruko Tembalang Walk
Jl. Tirta Agung No. 12A
Banyumanik, Semarang
Telp (024) 7692 8000 / Fax (024) 7692 8100
www.kzaconsultans.co.id