

**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN II TAHUN 2024**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**KOTA MAGELANG**

**2024**

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan bagi Unit Pelayanan Publik (UPP) adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan wujud evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada Triwulan II Tahun 2024, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang terhadap 14 jenis izin sebagai obyek survei, yaitu Izin OSS RBA, Izin Penelitian, Surat Izin Praktik Perawat, Izin Usaha Angkutan, Izin Penyelenggaraan Reklame, Pendampingan LKPM, Surat Izin Praktek Dokter Umum, Persetujuan Bangunan Gedung, Surat izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian, Surat Izin Praktek Dokter Spesialis, Surat Terdaftar Penyehat Tradisional, Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik, Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR), Surat Izin Praktik Mandiri Perawat.

Dan untuk Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang dilakukan terhadap seluruh layanan yang diberikan seluruh tenant yang bergabung.

Dengan jumlah responden sebanyak **283** responden yang dilaksanakan dari bulan April sampai dengan bulan Juni Tahun 2024. Dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersebut, hasilnya diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata sebesar **95,62** dengan mutu pelayanan **A** atau dikategorikan **Sangat Baik**, hal ini menunjukkan bahwa capaian kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang adalah *Sangat Baik*. Dengan jumlah responden sebanyak **658** dari bulan April sampai bulan Juni terhadap pelaksanaan pengukuran IKM di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang diperoleh rata rata **92,72** dengan mutu pelayanan **A** atau dikategori **Sangat Baik**.

Untuk selanjutnya Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkesinambungan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Magelang, Juli 2024



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MAGELANG

**SUSILOWATI, S.E., M.T., M.Sc.**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19721101 199803 2 008

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	1
C. Tujuan dan Manfaat .....	1
D. Batasan Pengertian .....	2
E. Sistematika .....	3
<b>BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>4</b>
A. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
B. Responden Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
C. Metode Pengumpulan Data.....	5
D. Metode Pengolahan Data .....	6
<b>BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>9</b>
A. Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang.....	9
B. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan April 2024... ..	11
C. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Mei 2024 .....	20
D. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Juni 2024 .....	29
E. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang bulan April 2024 .....	38
F. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang bulan Mei 2024 .....	39
G. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang bulan Juni 2024 .....	40

**BAB IV PENUTUP** ..... 41

    A. Kesimpulan ..... 41

    B. Saran Masukan ..... 42

    C. Rencana Tindak Lanjut ..... 42

**LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan. Salah satu cara untuk melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan adalah dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

Dengan survei ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang obyektif, independen dan jelas terkait kinerja pelayanan, harapan pengguna layanan dan upaya-upaya tepat dalam menciptakan suatu mekanisme pelayanan publik yang prima sesuai harapan pengguna layanan.

### **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **C. Tujuan Dan Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap unit penyelenggara pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang dan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan dilakukan survei kepuasan masyarakat antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang dan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang dan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.

#### **D. Batasan Pengertian**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada unit penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang Kota Magelang Tahun 2024 mengacu pada **PRINSIP PELAYANAN** sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dijabarkan dalam 9 (sembilan) unsur pelayanan yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat. Adapun 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut meliputi:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,

mesin). Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Prasarana adalah benda yang tidak bergerak (gedung).

## **E. Sistematika**

### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Tujuan dan Manfaat
- D. Batasan Pengertian
- E. Sistematika

### **BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

- A. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat
- B. Responden Survei Kepuasan Masyarakat
- C. Metode Pengumpulan Data
- D. Metode Pengolahan Data

### **BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU**

- A. Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang.
- B. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan April 2024.
- C. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Mei 2024.
- D. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Juni 2024
- E. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik pada bulan April 2024
- F. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik pada bulan Mei 2024.
- G. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik pada bulan Juni 2024

### **BAB IV PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran Masukan
- C. Rencana Tindak Lanjut

### **LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat**

Survey kepuasan masyarakat yang dilakukan untuk mengetahui kinerja dan tingkat kepuasan penerima pelayanan atas penyelenggara pelayanan publik yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang dan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang, dilaksanakan dengan menggunakan instrumen sebagai alat bantu dalam pengumpulan data primer berbentuk kuesioner, dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan dan jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan.

Adapun obyek dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang Triwulan II Tahun 2024 terhadap 14 jenis izin sebagai obyek survei, yaitu Izin OSS RBA, Izin Penelitian, Surat Izin Praktik Perawat, Izin Usaha Angkutan, Izin Penyelenggaraan Reklame, Pendampingan LKPM, Surat Izin Praktek Dokter Umum, Persetujuan Bangunan Gedung, Surat izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian, Surat Izin Praktek Dokter Spesialis, Surat Terdaftar Penyehat Tradisional, Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik, Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR), Surat Izin Praktik Mandiri Perawat.

Obyek kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik dilakukan terhadap seluruh layanan publik yang diampu oleh seluruh tenant.

#### **B. Responden Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Magelang Tahun 2024 menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun responden ditentukan berdasarkan *accidental sampling*, artinya bahwa yang menjadi responden adalah orang yang ditemui sedang meminta pelayanan pada suatu unit penyelenggara pelayanan publik yang disurvei. Sesuai dengan cakupan masing-masing jenis pelayanan publik dalam penentuan responden dengan jumlah responden setiap bulannya untuk masing-masing jenis pelayanan berbeda. Pada bulan April, Mei dan bulan Juni tahun 2024 responden diambil pada saat pemohon mengajukan izin di DPMPTSP, meminta informasi perizinan di DPMPTSP dan layanan di MPP melalui metode pengisian kuesioner pertanyaan dengan sistem aplikasi SI SuKMa (Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat).



Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei kepuasan masyarakat, jumlah responden setiap bulannya berbeda-beda, dengan kriteria responden adalah orang yang saat pencacahan berada di unit layanan untuk mendapatkan layanan atau orang yang pernah menerima layanan dari unit-unit layanan tersebut. Adapun daftar jumlah responden setiap bulannya yang menjadi obyek survey adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Jumlah Responden Yang Menjadi Obyek Survei di DPMPTSP**

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH RESPONDEN DPMPTSP</b>	<b>JUMLAH RESPONDEN MPP</b>
1	APRIL	88	199
2	MEI	84	218
3	JUNI	111	241
<b>Total</b>		<b>283</b>	<b>658</b>

*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang*

Berdasarkan jumlah responden yang menjadi obyek survey di DPMPTSP dan MPP pada bulan April sebanyak **88** dan **199** responden, bulan Mei sebanyak **84** dan **218** responden dan bulan Juni sebanyak **111** dan **241** responden. Sehingga total responden selama 3 bulan dari April hingga Juni sebanyak **283** dan **658** responden.

### **C. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data primer dari tiap-tiap responden diperoleh dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap indikator pelayanan. Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Jawaban dari pertanyaan terbagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. Baik, diberi nilai persepsi 3
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

#### D. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat Kota Magelang Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

##### 1. Pengukuran Skala *Likert*

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur pelayanan diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{TOTAL NILAI PERSEPSI PER UNSUR}}{\text{TOTAL UNSUR YANG TERISI}} \times \text{NILAI PENIMBANG}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, rumusnya sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit penyelenggara pelayanan} \times 25$$

##### 2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputer, yaitu:

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit penyelenggara pelayanan, yaitu dengan:
  - 1) Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan 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.

- 2) Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.

- 3) Mencari nilai indeks per unsur pelayanan

Untuk mendapatkan nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

- 4) Mencari nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan

Untuk mendapatkan nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengkalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

- 5) Mencari nilai kepuasan masyarakat terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan  
Untuk mengetahui nilai kepuasan unit pelayanan, didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur konversi.

- 6) Mencari nilai kepuasan masyarakat terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan  
Untuk mengetahui nilai kepuasan unit penyelenggara pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur konversi.

**NILAI KEPUASAN = JUMLAH DARI 9 UNSUR NILAI KEPUASAN KONVERSI**

Hasil nilai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan tersebut kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval, yang meliputi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan sebagaimana tabel di bawah ini:

**Tabel 2.2**

**Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit penyelenggara 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

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

Berdasarkan hasil nilai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan yang diklasifikasikan ke dalam empat interval, yang meliputi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan yang mana Nilai Interval dimulai dari 1 hingga 4 dengan Nilai Interval Konversi (NIK) dari 25 hingga 100. Berdasarkan Mutu Pelayanan dari ke empat interval berbeda-beda. Nilai Persepsi 1 mempunyai Mutu Pelayanan D yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan tidak baik. Nilai Persepsi 2 mempunyai Mutu Pelayanan C yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan kurang baik. Nilai Persepsi 3 mempunyai Mutu Pelayanan B yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan baik. Nilai Persepsi 4 mempunyai Mutu Pelayanan A yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan sangat baik.

**BAB III**  
**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN**  
**MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN MAL**  
**PELAYANAN PUBLIK KOTA MAGELANG**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Magelang yang dilaksanakan bulan April, Mei dan Juni Tahun 2024 dengan penilaian berdasarkan pada 9 (sembilan) unsur/variabel pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan terhadap izin yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang dan layanan publik di Mal Pelayanan Perizinan, berikut ini disajikan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat:

**A. Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang**

Responden Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang dan Mal Pelayanan Publik pada bulan April sampai dengan Juni 2024 sebanyak **283** responden DPMPTSP dan **658** responden MPP, yang komposisinya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1**

**Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden APRIL		Jumlah Responden MEI		Jumlah Responden JUNI	
	DPMPTSP	MPP	DPMPTSP	MPP	DPMPTSP	MPP
Laki – Laki	32	71	40	84	70	124
Perempuan	56	128	44	134	40	117
Tidak diisi						
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>199</b>	<b>84</b>	<b>218</b>	<b>111</b>	<b>241</b>

*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang*

**Tabel 3.2**  
**Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah Responden APRIL		Jumlah Responden MEI		Jumlah Responden JUNI	
	DPMPTSP	MPP	DPMPTSP	MPP	DPMPTSP	MPP
SD kebawah	0	3	4	10	24	27
SLTP	0	14	0	18	1	20
SLTA	35	99	27	114	47	136
D1 – D4	23	34	17	26	9	17
S1	27	45	33	47	28	39
S2	3	3	3	3	2	2
S3	0	1	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>199</b>	<b>84</b>	<b>218</b>	<b>111</b>	<b>241</b>

*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang*

**Tabel 3.3**  
**Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Pendidikan	Jumlah Responden APRIL		Jumlah Responden MEI		Jumlah Responden JUNI	
	DPMPTSP	MPP	DPMPTSP	MPP	DPMPTSP	MPP
PNS	7	20	12	22	28	38
TNI	0	0	0	0	0	0
POLRI	0	1	3	4	4	4
SWASTA	41	87	37	72	36	61
WIRSAUSAHA	9	26	9	44	10	47
LAINNYA	31	65	23	76	33	91
Tidak diisi						
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>199</b>	<b>84</b>	<b>218</b>	<b>111</b>	<b>241</b>

*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang*

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Mal Pelayanan Publik yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh Indikator Kepuasan Masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat serta harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima.

**B. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan April 2024**

**Tabel 3.4**

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS LAYANAN DPMPSTP KOTA MAGELANG  
PERIODE 01 APRIL 2024 SAMPAI 30 APRIL 2024**

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	01-Apr-2024 17:53:07	Surat izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	40	Laki-Laki	D1-D3-D4	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	01-Apr-2024 21:39:21	Pendampingan LKPM	21	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	4	3
3	02-Apr-2024 08:56:57	Surat Izin Praktek Dokter Spesialis	38	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	02-Apr-2024 10:24:23	Izin Penelitian	22	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	02-Apr-2024 11:29:35	Surat izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	23	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	02-Apr-2024 12:14:53	Surat izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	30	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	02-Apr-2024 13:51:29	Izin OSS RBA	59	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	02-Apr-2024 13:52:38	Izin OSS RBA	56	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	02-Apr-2024 14:55:19	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	02-Apr-2024 15:01:05	Izin OSS RBA	53	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	02-Apr-2024 15:56:10	Pendampingan LKPM	24	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	3

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
12	03-Apr-2024 09:16:58	Izin OSS RBA	41	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	3
13	03-Apr-2024 10:03:14	Surat Izin Praktik Perawat	37	Perempuan	S-1	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	03-Apr-2024 10:05:56	Surat Izin Praktik Perawat	40	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	03-Apr-2024 11:03:05	Surat Izin Praktik Perawat	39	Perempuan	S-1	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	03-Apr-2024 13:35:02	Surat Izin Praktik Perawat	35	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	04-Apr-2024 09:47:48	Persetujuan Bangunan Gedung	39	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	3
18	04-Apr-2024 09:49:11	Izin OSS RBA	55	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	04-Apr-2024 10:03:21	Pendampingan LKPM	40	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	04-Apr-2024 10:13:53	Izin Penyelenggaraan Reklame	57	Laki-Laki	S-1	WIRUSAHA	3	3	2	2	3	3	3	4	2
21	04-Apr-2024 11:11:59	Surat Izin Praktik Perawat	45	Perempuan	D1-D3-D4	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	04-Apr-2024 11:18:41	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	3	4	3
23	04-Apr-2024 11:20:08	Izin Penyelenggaraan Reklame	39	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	3
24	04-Apr-2024 11:21:23	Izin OSS RBA	43	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	04-Apr-2024 11:35:57	Pendampingan LKPM	32	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4



#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
26	04-Apr-2024 12:46:22	Surat Izin Praktek Dokter Spesialis	45	Perempuan	S-2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	04-Apr-2024 13:52:09	Surat Izin Praktek Dokter Umum	40	Perempuan	S-1	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	3
28	05-Apr-2024 08:34:50	Surat Izin Praktek Dokter Umum	36	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	05-Apr-2024 19:04:34	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional	62	Laki-Laki	S-2	LAINNYA	4	3	4	4	3	3	3	4	4
30	16-Apr-2024 09:45:45	Surat Izin Praktik Perawat	45	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	16-Apr-2024 11:36:53	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	16-Apr-2024 13:40:16	Izin OSS RBA	42	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	17-Apr-2024 10:04:02	Surat Izin Praktik Perawat	37	Perempuan	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	17-Apr-2024 10:28:01	Surat Izin Praktik Perawat	35	Perempuan	S-1	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	3
35	19-Apr-2024 09:42:05	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	19-Apr-2024 14:37:36	Izin OSS RBA	48	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
37	19-Apr-2024 14:47:07	Surat Izin Praktik Perawat	38	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	19-Apr-2024 14:51:22	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	19-Apr-2024 15:00:37	Izin OSS RBA	60	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	3	4	4	4	4

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
40	19-Apr-2024 15:02:36	Izin OSS RBA	39	Laki-Laki	S-1	WIRUSAHA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	19-Apr-2024 15:17:30	Izin OSS RBA	50	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	19-Apr-2024 20:45:29	Izin Penelitian	21	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	19-Apr-2024 20:45:31	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	19-Apr-2024 22:24:33	Izin Penelitian	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	3	3	4	3	4	3	4	4
45	22-Apr-2024 08:48:30	Izin OSS RBA	58	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	4	4	4	3
46	22-Apr-2024 14:38:08	Izin OSS RBA	56	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	22-Apr-2024 14:40:15	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	22-Apr-2024 14:50:57	Izin Penyelenggaraan Reklame	36	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	22-Apr-2024 14:51:50	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	22-Apr-2024 15:03:08	Izin OSS RBA	40	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
51	22-Apr-2024 15:06:18	Surat Izin Praktik Perawat	37	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	22-Apr-2024 15:08:01	Izin Penyelenggaraan Reklame	41	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	22-Apr-2024 17:09:09	Izin Penelitian	23	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
54	22-Apr-2024 18:20:54	Pendampingan LKPM	24	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	3	4	4	3	3	4	4
55	23-Apr-2024 08:36:47	Pendampingan LKPM	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	23-Apr-2024 08:53:49	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	23-Apr-2024 08:55:39	Izin OSS RBA	56	Laki-Laki	D1-D3-D4	WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	23-Apr-2024 11:07:08	Surat Izin Praktek Dokter Umum	60	Laki-Laki	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	23-Apr-2024 11:24:58	Surat Izin Praktek Dokter Umum	41	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	23-Apr-2024 14:40:00	Surat izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	47	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	23-Apr-2024 14:41:11	Persetujuan Bangunan Gedung	63	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	2
62	23-Apr-2024 14:44:17	Izin Penyelenggaraan Reklame	50	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	23-Apr-2024 14:56:02	Izin OSS RBA	57	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	24-Apr-2024 17:22:04	Surat izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	27	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	25-Apr-2024 10:02:31	Izin Penelitian	21	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	4	4	3	4	3	4	3
66	26-Apr-2024 13:42:38	Persetujuan Bangunan Gedung	59	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	29-Apr-2024 10:30:41	Surat Izin Praktik Perawat	35	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
68	29-Apr-2024 10:34:11	Izin OSS RBA	47	Laki-Laki	SLTA	WIRAUUSAHA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
69	29-Apr-2024 14:10:26	Izin OSS RBA	45	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	29-Apr-2024 14:13:00	Surat Izin Praktik Perawat	46	Perempuan	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	29-Apr-2024 14:14:35	Persetujuan Bangunan Gedung	51	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	29-Apr-2024 14:17:59	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	29-Apr-2024 14:19:38	Surat Izin Praktik Perawat	40	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	29-Apr-2024 14:33:32	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	29-Apr-2024 14:35:26	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	29-Apr-2024 14:51:17	Surat Izin Praktek Dokter Spesialis	57	Laki-Laki	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	29-Apr-2024 14:56:36	Izin OSS RBA	48	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	29-Apr-2024 15:01:24	Surat Izin Praktik Perawat	40	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	29-Apr-2024 15:18:49	Izin OSS RBA	57	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	29-Apr-2024 15:19:49	Izin Penyelenggaraan Reklame	42	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	29-Apr-2024 16:06:10	Surat Izin Praktik Perawat	50	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
82	29-Apr-2024 16:37:51	Pendampingan LKPM	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
83	30-Apr-2024 08:20:12	Izin Penelitian	21	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	30-Apr-2024 08:25:20	Izin OSS RBA	47	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
85	30-Apr-2024 08:43:31	Izin Penyelenggaraan Reklame	41	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
86	30-Apr-2024 09:18:47	Pendampingan LKPM	24	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
87	30-Apr-2024 11:15:28	Izin OSS RBA	45	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
88	30-Apr-2024 11:57:27	Surat Izin Praktik Perawat	38	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR							325	321	336	348	337	340	339	352	329	
NRR / UNSUR							3.69	3.65	3.82	3.95	3.83	3.86	3.85	4	3.74	
MUTU PELAYANAN							A	A	A	A	A	A	A	A	A	
NRR TERTIMBANG / UNSUR							0.41	0.42	0.44	0.43	0.43	0.43	0.44	0.41	3.82	
Nilai IKM																95.45

## KONVERSI NILAI IKM

# A

### KETERANGAN

## SANGAT BAIK

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA RATA</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>
U1	Persyaratan	3.69	A
U2	Prosedur	3.65	A
U3	Waktu pelayanan	3.82	A
U4	Biaya/tarif	3.95	A
U5	Produk layanan	3.83	A
U6	Kompetensi pelaksana	3.86	A
U7	Perilaku pelaksana	3.85	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.74	A

Berdasarkan tabel diatas Nilai Survey Kepuasan Masyarakat bulan April tahun 2024 dapat diketahui bahwa nilai IKM adalah sebesar 95,45 dengan mutu pelayanan A termasuk dalam kategori Sangat Baik

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai Unsur Penanganan Pengaduan dan Unsur Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi di sebagian besar jenis izin. Hal ini dikarenakan semua pelayanan sudah tidak dikenakan biaya/retribusi, sedangkan bagi pelayanan yang dikenakan retribusi perhitungannya sudah sesuai dengan Peraturan yang berlaku dan dapat diketahui secara transparan dan juga semua pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Unsur Prosedur dan Unsur Persyaratan mendapatkan nilai terendah, meskipun masuk dalam kategori penilaian sangat baik. Rendahnya unsur prosedur karena diperlukan tahap-tahap yang harus dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan. Sedangkan pada Unsur Persyaratan bisa terjadi karena berkas kelengkapannya masih kurang sehingga harus dipenuhi terlebih dahulu.

Saran dan masukan dari responden yang bisa menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan layanan adalah sebagai berikut :

1. Menginformasikan kepada Masyarakat luas tentang Standar Operasional Prosedur dan Standar pelayanan melalui website resmi DPMPTSP atau bisa datang langsung ke Mal Pelayanan Publik.
2. Saran masukan dari Masyarakat yang membangun sangat dibutuhkan guna meningkatkan kualitas pelayanan

**C. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Mei 2024**

**Tabel 3.5**

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS LAYANAN DPMPTSP KOTA MAGELANG  
PERIODE 01 MEI 2024 SAMPAI 31 MEI 2024**

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	01-Mei-2024 09:30:52	Pendampingan LKPM	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	01-Mei-2024 20:45:44	Surat Izin Praktek Dokter Umum	63	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	02-Mei-2024 11:47:05	Pendampingan LKPM	23	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	02-Mei-2024 13:08:47	Surat Izin Praktek Dokter Umum	27	Perempuan	S-1	SWASTA	3	1	2	4	3	3	3	1	2
5	02-Mei-2024 13:12:10	Izin Penelitian	35	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	3
6	02-Mei-2024 13:38:36	Surat Izin Praktik Perawat	36	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	02-Mei-2024 13:49:16	Izin OSS RBA	48	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	02-Mei-2024 13:58:34	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	02-Mei-2024 16:23:04	Pendampingan LKPM	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
10	02-Mei-2024 22:43:56	Pendampingan LKPM	21	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	3	4	4



#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
11	06-Mei-2024 13:51:31	Izin OSS RBA	59	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	06-Mei-2024 13:58:19	Persetujuan Bangunan Gedung	60	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	06-Mei-2024 14:19:09	Surat Izin Praktik Perawat	39	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	06-Mei-2024 14:21:01	Persetujuan Bangunan Gedung	51	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	06-Mei-2024 15:11:07	Surat Izin Praktik Perawat	38	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	06-Mei-2024 15:13:28	Surat Izin Praktek Dokter Umum	39	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	06-Mei-2024 15:15:59	Surat Izin Praktek Dokter Umum	42	Laki-Laki	S-2	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	06-Mei-2024 15:17:56	Izin OSS RBA	48	Laki-Laki	S-1	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
19	08-Mei-2024 10:20:31	Izin Penelitian	22	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
20	08-Mei-2024 13:53:47	Izin Penelitian	20	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	08-Mei-2024 13:54:38	Izin OSS RBA	45	Laki-Laki	S-1	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	08-Mei-2024 14:06:08	Izin Penyelenggaraan Reklame	42	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	08-Mei-2024 14:07:14	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	08-Mei-2024 14:11:18	Surat Izin Praktik Perawat	38	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
25	08-Mei-2024 14:24:45	Izin OSS RBA	46	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
26	08-Mei-2024 14:27:57	Surat Izin Praktek Dokter Umum	53	Perempuan	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	08-Mei-2024 16:08:13	Izin Penelitian	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
28	08-Mei-2024 16:20:18	Izin Penelitian	21	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	09-Mei-2024 08:00:31	Izin Penelitian	28	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	1	3	
30	13-Mei-2024 08:42:45	Izin OSS RBA	43	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	13-Mei-2024 08:44:30	Izin OSS RBA	42	Perempuan	S-1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	13-Mei-2024 08:46:14	Surat Izin Praktik Mandiri Perawat	38	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	13-Mei-2024 08:50:59	Izin Penyelenggaraan Reklame	42	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	13-Mei-2024 09:35:48	Izin OSS RBA	56	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	13-Mei-2024 09:36:49	Surat Izin Praktik Perawat	33	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	13-Mei-2024 10:03:46	Izin OSS RBA	37	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	13-Mei-2024 11:02:48	Izin OSS RBA	47	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	13-Mei-2024 11:05:26	Surat Izin Praktik Perawat	46	Laki-Laki	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
39	13-Mei-2024 11:07:13	Izin OSS RBA	53	Laki-Laki	SLTA	WIRAUSAHA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
40	13-Mei-2024 11:08:27	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	13-Mei-2024 13:37:22	Izin OSS RBA	51	Laki-Laki	SLTA	WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	13-Mei-2024 13:39:28	Surat Izin Praktik Perawat	48	Perempuan	D1-D3-D4	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	13-Mei-2024 13:46:49	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	13-Mei-2024 14:01:10	Izin OSS RBA	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	13-Mei-2024 14:16:03	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	13-Mei-2024 14:17:08	Izin OSS RBA	45	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	13-Mei-2024 14:50:14	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	13-Mei-2024 14:54:21	Izin OSS RBA	45	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	14-Mei-2024 05:53:54	Surat Izin Praktik Perawat	42	Perempuan	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	14-Mei-2024 14:46:04	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)	28	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	15-Mei-2024 10:39:54	Surat Izin Praktek Dokter Umum	28	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
52	16-Mei-2024 12:05:40	Peretujuan Bangunan Gedung	48	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	16-Mei-2024 14:14:26	Izin OSS RBA	41	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
54	16-Mei-2024 14:27:17	Surat Izin Praktek Dokter Umum	55	Laki-Laki	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	16-Mei-2024 14:32:41	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	16-Mei-2024 14:33:29	Izin OSS RBA	58	Laki-Laki	S-1	WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	20-Mei-2024 13:48:11	Izin Usaha Angkutan	2004	Perempuan	SD Kebawah	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	20-Mei-2024 13:50:19	Izin Usaha Angkutan	2004	Laki-Laki	SD Kebawah	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	20-Mei-2024 13:50:23	Izin Usaha Angkutan	2004	Laki-Laki	SD Kebawah	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	20-Mei-2024 13:50:27	Izin Usaha Angkutan	2004	Laki-Laki	SD Kebawah	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	22-Mei-2024 14:03:49	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	22-Mei-2024 14:05:21	Izin OSS RBA	61	Laki-Laki	S-1	WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	22-Mei-2024 14:06:50	Izin Penyelenggaraan Reklame	40	Laki-Laki	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	22-Mei-2024 14:11:31	Surat Izin Praktik Perawat	42	Laki-Laki	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	22-Mei-2024 15:15:07	Izin Penelitian	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	1	2	2

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
66	22-Mei-2024 17:03:40	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional	50	Laki-Laki	S-2	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	3
67	24-Mei-2024 11:44:43	Pendampingan LKPM	22	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	27-Mei-2024 14:55:53	Surat Izin Praktik Perawat	44	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	27-Mei-2024 14:56:38	Izin OSS RBA	48	Laki-Laki	D1-D3-D4	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	28-Mei-2024 09:07:56	Surat Izin Praktek Dokter Spesialis	58	Laki-Laki	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	28-Mei-2024 10:02:53	Pendampingan LKPM	19	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	4	4
72	28-Mei-2024 11:02:56	Izin Penyelenggaraan Reklame	39	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
73	28-Mei-2024 11:18:56	Izin Penelitian	42	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	28-Mei-2024 11:20:58	Surat Izin Praktik Perawat	50	Laki-Laki	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	28-Mei-2024 14:12:51	Izin OSS RBA	44	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	28-Mei-2024 15:19:07	Persetujuan Bangunan Gedung	55	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	28-Mei-2024 15:29:25	Izin OSS RBA	41	Perempuan	S-1	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	29-Mei-2024 10:50:35	Surat Izin Praktik Perawat	51	Laki-Laki	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	29-Mei-2024 14:45:19	Persetujuan Bangunan Gedung	47	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
80	29-Mei-2024 14:58:41	Surat Izin Praktek Dokter Umum	42	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
81	30-Mei-2024 10:47:37	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	29	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
82	30-Mei-2024 10:50:25	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	29	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
83	31-Mei-2024 08:48:12	Persetujuan Bangunan Gedung	50	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
84	31-Mei-2024 08:53:22	Izin Penyelenggaraan Reklame	43	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
NRR							<b>311</b>	<b>319</b>	<b>321</b>	<b>334</b>	<b>326</b>	<b>326</b>	<b>325</b>	<b>327</b>	<b>322</b>		
NRR / UNSUR							<b>3.7</b>	<b>3.8</b>	<b>3.82</b>	<b>3.98</b>	<b>3.88</b>	<b>3.88</b>	<b>3.87</b>	<b>3.89</b>	<b>3.83</b>		
MUTU PELAYANAN							<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>		
NRR TERTIMBANG / UNSUR							<b>0.41</b>	<b>0.42</b>	<b>0.44</b>	<b>0.43</b>	<b>0.43</b>	<b>0.43</b>	<b>0.43</b>	<b>0.43</b>	<b>0.43</b>	<b>3.85</b>	
Nilai IKM																<b>96.17</b>	

## KONVERSI NILAI IKM

# A

### KETERANGAN

## SANGAT BAIK

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA RATA</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>
U1	Persyaratan	3.7	A
U2	Prosedur	3.8	A
U3	Waktu pelayanan	3.82	A
U4	Biaya/tarif	3.98	A
U5	Produk layanan	3.88	A
U6	Kompetensi pelaksana	3.88	A
U7	Perilaku pelaksana	3.87	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.89	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.83	A

Berdasarkan tabel diatas Nilai Survey Kepuasan Masyarakat bulan Mei tahun 2024 dapat diketahui bahwa nilai IKM adalah sebesar 96,17 dengan mutu pelayanan A termasuk dalam kategori Sangat Baik

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai Unsur Biaya/tarif dan Unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi di sebagian besar jenis izin. Hal ini dikarenakan semua pelayanan sudah tidak dikenakan biaya/retribusi, sedangkan bagi pelayanan yang dikenakan retribusi perhitungannya sudah sesuai dengan Peraturan yang berlaku dan dapat diketahui secara transparan dan juga semua pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Unsur Persyaratan dan Unsur Prosedur mendapatkan nilai terendah, meskipun masuk dalam kategori penilaian Baik. Rendahnya unsur persyaratan bisa disebabkan para pemohon belum melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi sehingga menghambat penyelesaian layanan. Dan rendahnya unsur prosedur karena diperlukan tahap-tahap yang harus dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan. Saran dan masukan dari responden yang bisa menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan layanan adalah sebagai berikut :

1. Menginformasikan kepada Masyarakat luas tentang Standar Operasional Prosedur dan Standar pelayanan melalui web resmi DPMPTSP atau bisa datang langsung ke Mal Pelayanan Publik.
2. Saran masukan dari Masyarakat yang membangun sangat dibutuhkan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat



**D. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada bulan Juni 2024**

**Tabel 3.6**

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS LAYANAN DPMPTSP KOTA MAGELANG  
PERIODE 01 JUNI 2024 SAMPAI 30 JUNI 2024**

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	03-Jun-2024 13:49:16	Pendampingan LKPM	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	03-Jun-2024 13:50:51	Izin OSS RBA	45	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	03-Jun-2024 13:53:00	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	03-Jun-2024 13:54:13	Izin Penyelenggaraan Reklame	42	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	03-Jun-2024 13:55:29	Izin OSS RBA	38	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	03-Jun-2024 14:03:42	Pendampingan LKPM	48	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	03-Jun-2024 14:18:26	Izin OSS RBA	46	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	03-Jun-2024 14:19:31	Izin OSS RBA	49	Laki-Laki	S-1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
9	03-Jun-2024 14:31:44	Izin Penelitian	20	Laki-Laki	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	04-Jun-2024 11:42:08	Izin Penyelenggaraan Reklame	44	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	04-Jun-2024 11:43:00	Surat Izin Praktik Perawat	50	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	04-Jun-2024 11:44:08	Izin OSS RBA	40	Perempuan	SLTA	WIRAUSAHA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
13	05-Jun-2024 11:11:33	Surat Izin Praktik Perawat	45	Perempuan	D1-D3-D4	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	06-Jun-2024 11:31:37	Surat Izin Praktik Perawat	44	Laki-Laki	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	06-Jun-2024 11:38:19	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	06-Jun-2024 11:39:51	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17	06-Jun-2024 14:10:51	Izin Penelitian	21	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	06-Jun-2024 14:12:30	Izin OSS RBA	45	Perempuan	SLTA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	4	4	4	4	3
19	06-Jun-2024 14:28:16	Surat Izin Praktik Perawat	46	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	4	3
20	06-Jun-2024 14:29:15	Izin OSS RBA	40	Laki-Laki	SLTA	WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	06-Jun-2024 14:58:57	Izin Penelitian	20	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	06-Jun-2024 15:02:17	Izin OSS RBA	41	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
23	06-Jun-2024 15:17:23	Izin Penelitian	37	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	06-Jun-2024 15:24:32	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	06-Jun-2024 16:00:58	Surat Izin Praktek Dokter Umum	28	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	06-Jun-2024 22:21:56	Pendampingan LKPM	70	Laki-Laki	SD Kebawah	PNS	3	2	2	2	2	2	1	1	2
27	07-Jun-2024 09:32:11	Izin Penelitian	21	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	07-Jun-2024 09:33:51	Persetujuan Bangunan Gedung	47	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	07-Jun-2024 10:09:41	Izin OSS RBA	39	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	07-Jun-2024 10:52:08	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	07-Jun-2024 15:02:44	Izin OSS RBA	43	Laki-Laki	S-1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	10-Jun-2024 14:29:10	Persetujuan Bangunan Gedung	54	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	10-Jun-2024 14:30:41	Izin OSS RBA	44	Laki-Laki	S-1	WIRUSAHA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	10-Jun-2024 14:33:42	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	10-Jun-2024 14:57:18	Izin OSS RBA	58	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	11-Jun-2024 13:41:11	Izin Penelitian	20	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
37	11-Jun-2024 13:44:42	Izin OSS RBA	41	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	11-Jun-2024 13:49:14	Izin OSS RBA	50	Laki-Laki	S-1	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
39	11-Jun-2024 14:01:43	Izin OSS RBA	45	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	11-Jun-2024 14:17:46	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	11-Jun-2024 14:27:09	Surat Izin Praktek Dokter Umum	42	Laki-Laki	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	11-Jun-2024 14:29:16	Izin OSS RBA	39	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	11-Jun-2024 14:40:55	Surat Izin Praktek Dokter Umum	26	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	11-Jun-2024 14:56:24	Izin Penelitian	20	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	11-Jun-2024 16:10:12	Surat Izin Praktek Dokter Spesialis	55	Laki-Laki	S-2	PNS	3	3	4	4	4	4	4	4	4
46	12-Jun-2024 10:51:27	Izin OSS RBA	33	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	3
47	12-Jun-2024 10:54:52	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	3
48	12-Jun-2024 10:58:06	Surat Izin Praktik Perawat	35	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	12-Jun-2024 11:05:42	Izin Penelitian	21	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	12-Jun-2024 11:20:27	Izin Penelitian	19	Laki-Laki	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
51	12-Jun-2024 14:08:36	Surat Izin Praktik Perawat	47	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	12-Jun-2024 14:52:52	Izin OSS RBA	46	Laki-Laki	D1-D3-D4	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	12-Jun-2024 15:35:18	Izin OSS RBA	42	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
54	13-Jun-2024 13:50:10	Izin Penyelenggaraan Reklame	53	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	13-Jun-2024 13:51:37	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional	50	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	13-Jun-2024 14:16:14	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	13-Jun-2024 14:44:06	Izin OSS RBA	66	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
58	13-Jun-2024 15:12:52	Izin Penelitian	19	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	14-Jun-2024 13:40:50	Izin Penelitian	19	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	14-Jun-2024 14:10:33	Izin Penelitian	19	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	14-Jun-2024 14:11:31	Izin OSS RBA	56	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	3
62	14-Jun-2024 16:33:28	Izin OSS RBA	56	Perempuan	SLTP	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	3
63	20-Jun-2024 09:00:01	Izin Penyelenggaraan Reklame	38	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	3
64	20-Jun-2024 09:10:07	Izin Penyelenggaraan Reklame	46	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
65	20-Jun-2024 09:11:24	Surat Izin Praktik Perawat	48	Laki-Laki	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	20-Jun-2024 09:41:36	Izin OSS RBA	42	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	20-Jun-2024 09:44:12	Izin Penelitian	19	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	20-Jun-2024 10:14:42	Izin OSS RBA	40	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
69	20-Jun-2024 11:19:03	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	20-Jun-2024 13:26:18	Izin Penelitian	19	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	20-Jun-2024 13:55:51	Persetujuan Bangunan Gedung	57	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
72	20-Jun-2024 14:16:14	Surat Izin Praktik Perawat	43	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	20-Jun-2024 14:41:31	Izin Penyelenggaraan Reklame	29	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	20-Jun-2024 14:43:06	Izin OSS RBA	37	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	20-Jun-2024 14:50:26	Izin Penelitian	19	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	21-Jun-2024 14:03:58	Izin Penelitian	19	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	21-Jun-2024 15:03:15	Izin OSS RBA	42	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
78	21-Jun-2024 15:04:19	Izin Penelitian	20	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
79	24-Jun-2024 11:42:51	Surat Izin Praktik Perawat	35	Perempuan	S-1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
80	24-Jun-2024 13:56:47	Izin Penelitian	20	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	24-Jun-2024 14:48:29	Surat Izin Praktik Perawat	47	Laki-Laki	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	25-Jun-2024 09:30:44	Izin OSS RBA	38	Laki-Laki	S-1	WIRAUSAHA	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
83	25-Jun-2024 09:44:01	Izin OSS RBA	35	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
84	25-Jun-2024 14:41:52	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	27-Jun-2024 20:38:57	Izin Penelitian	22	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	2	4	4	3	3	3	4	4	
86	28-Jun-2024 08:58:33	Izin OSS RBA	50	Perempuan	SLTA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
87	28-Jun-2024 11:10:24	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	28-Jun-2024 15:13:42	Persetujuan Bangunan Gedung	31	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR							325	327	343	350	347	348	347	349	341	
NRR / UNSUR							3.69	3.72	3.9	3.98	3.94	3.95	3.94	3.97	3.88	
MUTU PELAYANAN							A	A	A	A	A	A	A	A	A	
NRR TERTIMBANG / UNSUR							0.41	0.43	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43	3.88	
Nilai IKM																97.03

## KONVERSI NILAI IKM

# A

### KETERANGAN

## SANGAT BAIK

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA RATA</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>
U1	Persyaratan	3.69	A
U2	Prosedur	3.72	A
U3	Waktu pelayanan	3.9	A
U4	Biaya/tarif	3.98	A
U5	Produk layanan	3.94	A
U6	Kompetensi pelaksana	3.95	A
U7	Perilaku pelaksana	3.94	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.97	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.88	A



Nilai Survey Kepuasan Masyarakat bulan Juni tahun 2024 dapat diketahui bahwa nilai IKM adalah sebesar 97,03 dengan mutu pelayanan A termasuk dalam kategori Sangat Baik

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai Unsur Penanganan dan Unsur Kompetensi pelaksana Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi di sebagian besar jenis izin. Hal ini karena pemohon telah melengkapi persyaratan yang diminta sehingga memperlancar proses berikutnya dan juga semua pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dan untuk unsur kompetensi pelaksana petugas kami telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemohon dengan menerapkan 4S (Senyum Salam, Sapa dan Sopan santun.)

Sedangkan Unsur persyaratan dan Unsur Prosedur mendapatkan nilai terendah, meskipun masuk dalam kategori penilaian Sangat Baik. Rendahnya unsur persyaratan karena berkas yang diajukan belum lengkap sehingga penyelesaian menjadi terhambat. Sedang rendahnya unsur Prosedur karena harus melalui tahap-tahap yang harus dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan. Saran dan masukan dari responden yang bisa menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan layanan adalah sebagai berikut :

1. Menginformasikan kepada Masyarakat luas tentang Standar Operasional Prosedur dan Standar pelayanan melalui web resmi DPMPTSP atau bisa datang langsung ke Mal Pelayanan Publik.
2. Saran dan masukan dari Masyarakat sangat dibutuhkan agar dapat melakukan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik

**E. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang  
pada bulan April 2024**

**KONVERSI NILAI IKM**

**A**

**KETERANGAN**

**SANGAT BAIK**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA RATA</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>
U1	Persyaratan	3.51	<b>B</b>
U2	Prosedur	3.58	<b>A</b>
U3	Waktu pelayanan	3.66	<b>A</b>
U4	Biaya/tarif	3.91	<b>A</b>
U5	Produk layanan	3.66	<b>A</b>
U6	Kompetensi pelaksana	3.72	<b>A</b>
U7	Perilaku pelaksana	3.75	<b>A</b>
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.86	<b>A</b>
U9	Sarana dan Prasarana	3.6	<b>A</b>

Nilai IKM Mal Pelayanan Publik bulan April adalah sebesar **92,27**. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, Unsur Biaya/Tarif dan Unsur Penanganan Pengaduan mendapat nilai tertinggi di sebagian jenis izin dengan mutu pelayanan A. Sedangkan dua rata-rata terendah adalah Unsur Persyaratan dengan nilai 3,51 dengan mutu pelayanan B dan Unsur Prosedur dengan nilai 3,58.

**F. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang  
pada bulan Mei 2024**

**KONVERSI NILAI IKM**

**A**

**KETERANGAN**

**SANGAT BAIK**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA RATA</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>
U1	Persyaratan	3.44	<b>B</b>
U2	Prosedur	3.59	<b>A</b>
U3	Waktu pelayanan	3.66	<b>A</b>
U4	Biaya/tarif	3.97	<b>A</b>
U5	Produk layanan	3.59	<b>A</b>
U6	Kompetensi pelaksana	3.68	<b>A</b>
U7	Perilaku pelaksana	3.74	<b>A</b>
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.86	<b>A</b>
U9	Sarana dan Prasarana	3.61	<b>A</b>

Nilai IKM Mal Pelayanan Publik bulan Mei adalah sebesar **92,02**. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, Unsur Biaya/Tarif dan Unsur Penanganan Pengaduan masih mendapat nilai yang tertinggi di sebagian jenis izin. Sedangkan Unsur Persyaratan mendapatkan nilai terendah dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **B**

**G. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang  
pada bulan Juni 2024**

**KONVERSI NILAI IKM**

**A**

**KETERANGAN**

**SANGAT BAIK**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA RATA</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>
U1	Persyaratan	3.6	A
U2	Prosedur	3.66	A
U3	Waktu pelayanan	3.73	A
U4	Biaya/tarif	3.97	A
U5	Produk layanan	3.72	A
U6	Kompetensi pelaksana	3.75	A
U7	Perilaku pelaksana	3.79	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.9	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.69	A

Nilai IKM Mal Pelayanan Publik bulan Juni adalah sebesar **93,84**. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, pada bulan Juni Unsur Biaya/Tarif dan Unsur Penanganan Pengaduan masih mendapat nilai yang tertinggi di sebagian jenis izin yaitu 3,97 dan 3,9. Sedangkan Unsur Persyaratan dan Unsur Prosedur mendapatkan nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,6 dan 3,66 .

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan pada Triwulan II Tahun 2024 yaitu dari bulan April, Mei dan Juni terdapat 14 jenis izin sebagai obyek survei, yaitu Izin OSS RBA, Izin Penelitian, Surat Izin Praktik Perawat, Izin Usaha Angkutan, Izin Penyelenggaraan Reklame, Pendampingan LKPM, Surat Izin Praktek Dokter Umum, Persetujuan Bangunan Gedung, Surat izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian, Surat Izin Praktek Dokter Spesialis, Surat Terdaftar Penyehat Tradisional, Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik, Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR), Surat Izin Praktik Mandiri Perawat.

Pada Nilai Interval Konversi 25,00 – 64,99 yang berarti Mutu Pelayanan D sebanyak 1 jenis izin dengan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Tidak Baik yaitu, Izin Usaha Angkutan. Sedangkan pada nilai interval 65,00-76,60 untuk mutu pelayanan C termasuk kategori Kurang Baik sebanyak 1 jenis izin yaitu PKKPR dan nilai interval 76,61 – 88,30 mutu pelayanan B dalam kategori Baik tidak ada atau nihil. Namun pada nilai interval 88,31- 100,00 ada 12 jenis izin usaha dengan mutu pelayanan Sangat Baik .

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 mengalami peningkatan sebagai unit penyelenggara pelayanan.

Dari keseluruhan nilai SKM tersebut di atas yang hasil penilaiannya diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, Unsur penanganan pengaduan dan Unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi. Hal ini didukung oleh penyelesaian pengaduan yang ditindak lanjuti tepat waktu dan pelayanan yang sudah tidak dikenakan retribusi (gratis) sesuai amanat Undang-Undang dan unit penyelenggara pelayanan publik dapat mengimplementasikannya dengan baik sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan telah mendapatkan kepuasan berkaitan dengan transparansi, kewajaran dan kepastian besaran biaya/tarif pelayanan, kemudahan persyaratan pengajuan izin dan kecepatan pelayanan kepada pemohon.

Dari pelaksanaan Survei Masyarakat tersebut, hasilnya diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari bulan April sampai dengan bulan Juni rata-rata sebesar **95,62** dengan mutu pelayanan **A** atau dikategorikan **Sangat Baik**, hal ini menunjukkan

bahwa capaian kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang adalah **Sangat Baik**.

## **B. Saran Masukan**

Dari hasil evaluasi dan analisis Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berkinerja **Sangat Baik**. Kedepannya perlu ada komitmen dari seluruh pegawai khususnya Pimpinan DPMPTSP Kota Magelang dan semua pegawai dari instansi yang bergabung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya.

Berikut ini saran masukan sebagai bahan evaluasi ke depan terhadap pelayanan semua izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang antara lain:

1. Mengintensifkan sosialisasi Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan, antara lain melalui leaflet, website, media sosial, event Car Free Day serta event lainnya.
2. Merumuskan inovasi layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
3. Penambahan Sarana dan prasarana guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan

## **C. Rencana Tindak Lanjut**

Berkaitan dengan kesimpulan dan saran masukan sebagaimana uraian tersebut di atas, selanjutnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya semua bidang yang berhubungan dengan pelayanan publik akan menindaklanjuti rekomendasi dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal di DPMPTSP Kota Magelang. Berikut ini rencana tindak lanjut perbaikan/rekomendasi berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.2****Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM**

<b>No</b>	<b>Prioritas Unsur</b>	<b>Program/Kegiatan</b>	<b>Waktu</b>	<b>Penanggung Jawab</b>
1.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>- Melaksanakan review SOP dan SP sesuai kebutuhan dan bidang tugas</li><li>- Memperbaharui MOU dan PK dengan seluruh tenan yang bergabung</li><li>- Sosialisasi Perizinan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- FKP tanggal 24 Januari 2024</li><li>- Sosialisasi tanggal 19 Februari 2024</li><li>- 1 bulan</li><li>- Sosialisasi MPP Digital tanggal 4 Juni 2024</li></ul>	Bidang Perizinan dan Non Perizinan
2	Inovasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membuat tim inovasi di OPD yang akan membangun inovasi.</li></ul>	- Tahun 2024	Pamong Inovasi di OPD
3	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"><li>• Balai nikah</li><li>• Kotak pengaduan</li><li>• Sensor pintu utama</li><li>• Penambahan alat difabel</li></ul>	Tahun 2024	- Sekretariat

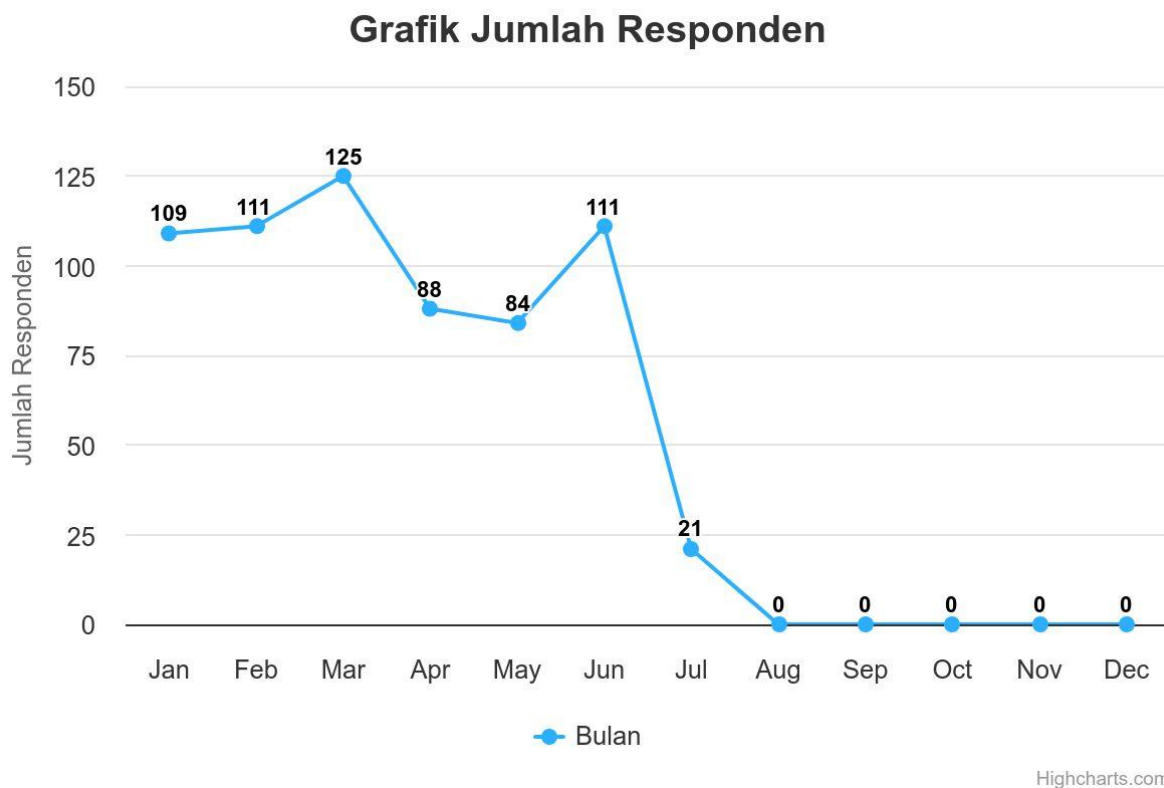
*Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang*

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM tersebut di atas bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik sebagai wujud kewajiban dan tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang kepada masyarakat sebagai pengguna layanan atas haknya dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik.

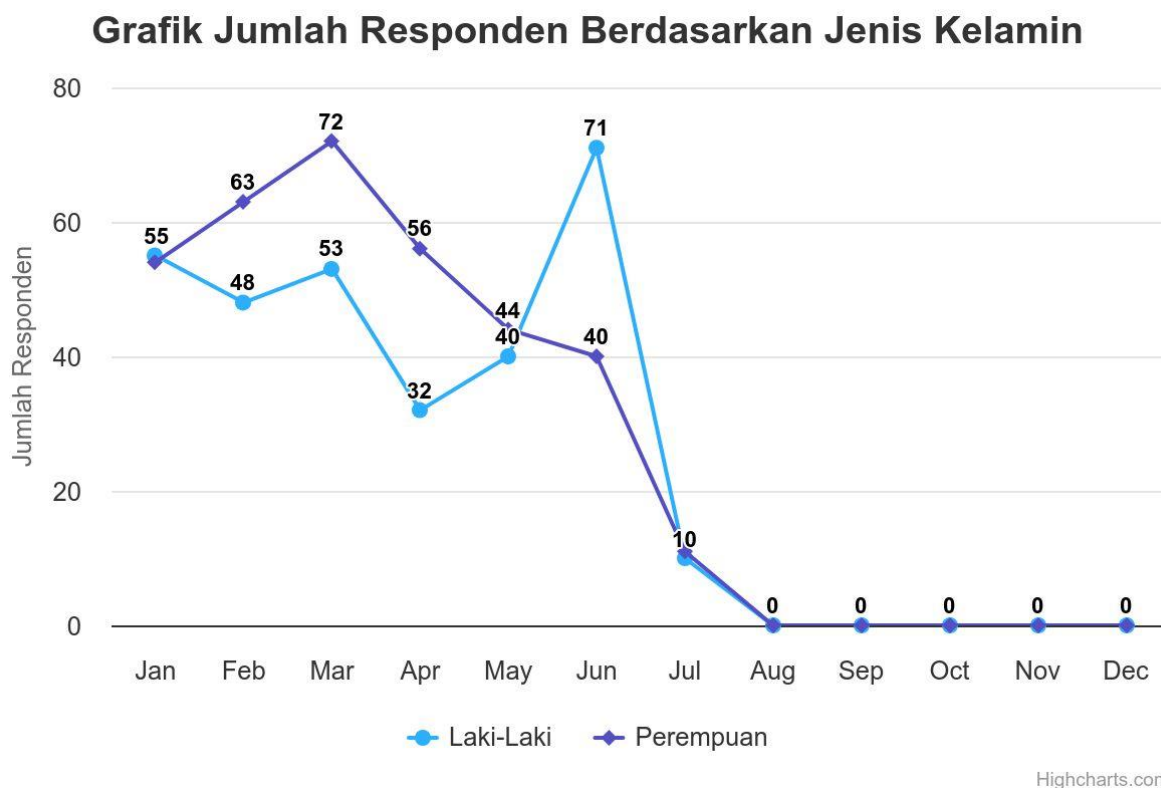
# LAMPPIRAN



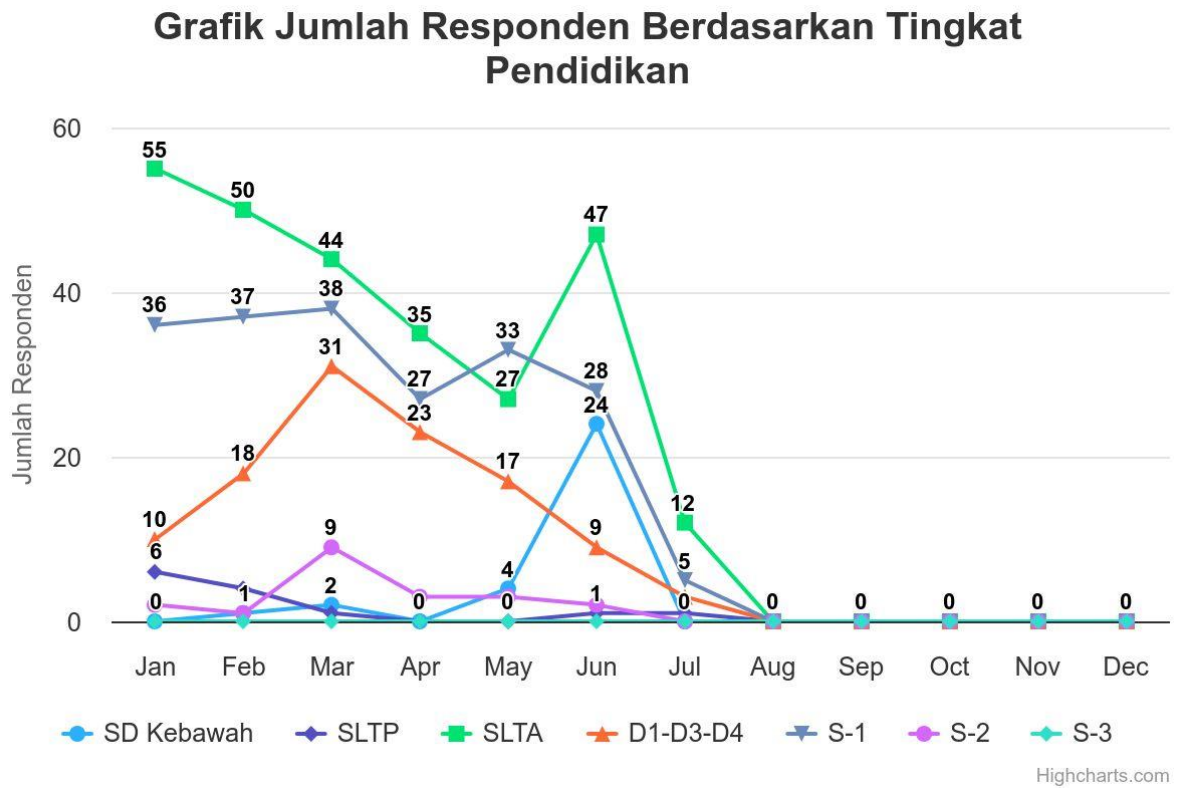
**Grafik jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat di DPMPPTSP  
Triwulan II Tahun 2024**



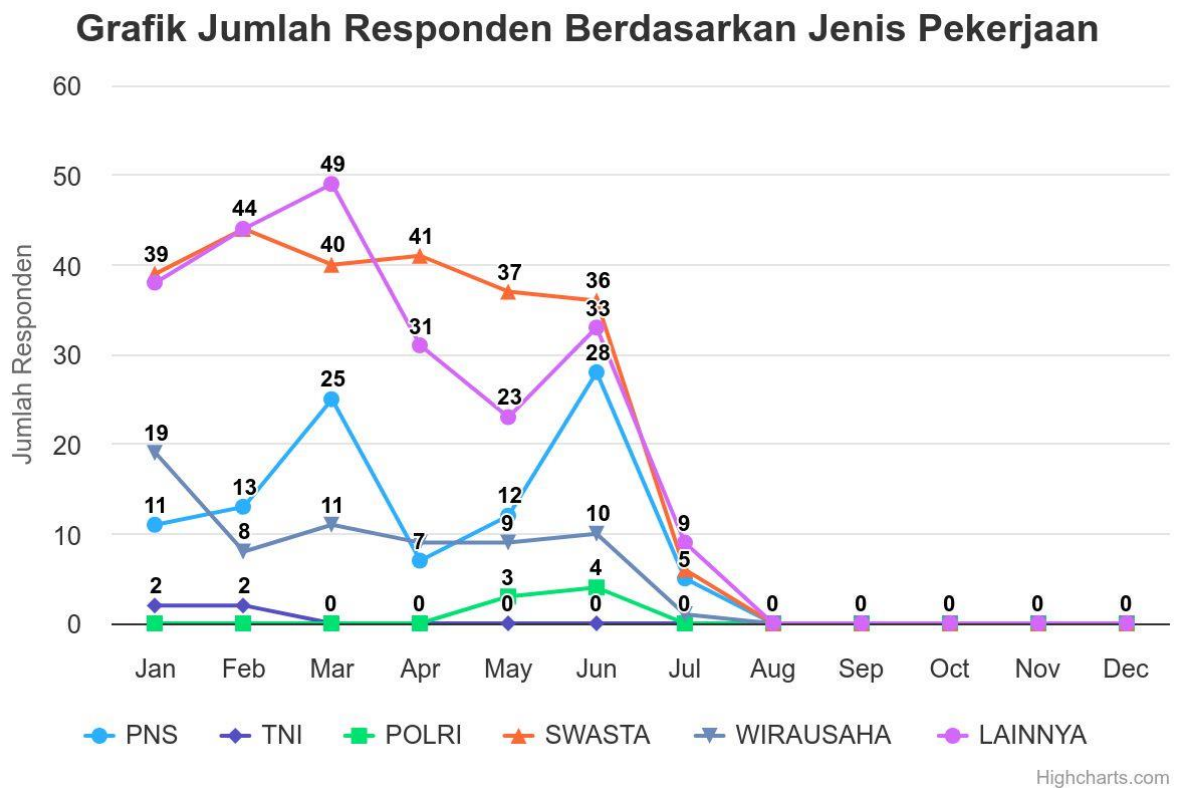
**Grafik jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat di DPMPPTSP  
berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan II Tahun 2024**



**Grafik jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan II Tahun 2024**



**Grafik jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP berdasarkan Tingkat Pekerjaan Triwulan II Tahun 2024**



**1. DATA JUMLAH RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI DPMPSTP  
BERDASARKAN JENIS KELAMIN TAHUN 2024 (TRIWULAN II)**

Jenis Kelamin	APRIL	MEI	JUNI	Total Nilai	Rata-Rata
Laki-Laki	32	40	71	143	47,7
Perempuan	56	44	40	140	46,7
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>84</b>	<b>111</b>	<b>283</b>	<b>94,4</b>

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang, data diolah

**2. DATA JUMLAH RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN  
JENIS PEKERJAAN TAHUN 2024 (TRIWULAN II)**

Jenis Pekerjaan	APRIL	MEI	JUNI	Total Nilai	Rata-Rata
PNS	7	12	28	47	15,7
TNI	0	0	0	0	0
POLRI	0	3	4	7	2,3
SWASTA	41	37	36	114	38
WIRUSAHA	9	9	10	28	9,3
LAINNYA	31	23	33	87	29
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>84</b>	<b>111</b>	<b>283</b>	<b>94,3</b>

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang, data diolah

**3. DATA JUMLAH RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN JENIS  
PENDIDIKAN TAHUN 2024 (TRIWULAN II)**

Jenis Pendidikan	APRIL	MEI	JUNI	Total Nilai	Rata-Rata
SD Kebawah	0	4	24	28	9,3
SLTP	0	0	1	1	0,3
SLTA	35	27	47	109	36,3
D1-D3-D4	23	17	9	49	16,3
S-1	27	33	28	88	29,3
S-2	3	3	2	8	2,6
S-3	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>84</b>	<b>112</b>	<b>283</b>	<b>94,2</b>

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang, data diolah

**4. DATA JUMLAH RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI DPMPTSP  
TAHUN 2024 (TRIWULAN II)**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
<b>1</b>	April	88
<b>2</b>	Mei	84
<b>3</b>	Juni	111
<b>Total</b>		<b>283</b>

*Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang, data diolah*

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPSTP KOTA MAGELANG  
PERIODE 01 APRIL 2024 SAMPAI 30 APRIL 2024

NILAI IKM

94.13

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN

SANGAT BAIK

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	: 88		
JENIS KELAMIN	: LAKI-LAKI	= 32	(36.36%)
	: PEREMPUAN	= 56	(63.64%)
PENDIDIKAN	: SD KEBAWAH	= 0	(0%)
	: SLTP	= 0	(0%)
	: SLTA	= 35	(39.77%)
	: D1-D3-D4	= 23	(26.14%)
	: S-1	= 27	(30.68%)
	: S-2	= 3	(3.41%)
: S-3	= 0	(0%)	
PEKERJAAN	: PNS	= 7	(7.95%)
	: TNI	= 0	(0%)
	: POLRI	= 0	(0%)
	: SWASTA	= 41	(46.59%)
	: WIRUSAHA	= 9	(10.23%)
	: LAINNYA	= 31	(35.23%)

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPSTP KOTA MAGELANG  
PERIODE 01 MEI 2024 SAMPAI 31 MEI 2024

NILAI IKM

95.7

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN

SANGAT BAIK

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	: 84	
JENIS KELAMIN	: LAKI-LAKI	= 40 (47.62%)
	: PEREMPUAN	= 44 (52.38%)
PENDIDIKAN	: SD KEBAWAH	= 4 (4.76%)
	: SLTP	= 0 (0%)
	: SLTA	= 27 (32.14%)
	: D1-D3-D4	= 17 (20.24%)
	: S-1	= 33 (39.29%)
	: S-2	= 3 (3.57%)
	: S-3	= 0 (0%)
PEKERJAAN	: PNS	= 12 (14.29%)
	: TNI	= 0 (0%)
	: POLRI	= 3 (3.57%)
	: SWASTA	= 37 (44.05%)
	: WIRUSAHA	= 9 (10.71%)
	: LAINNYA	= 23 (27.38%)

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPSTP KOTA MAGELANG  
PERIODE 01 JUNI 2024 SAMPAI 30 JUNI 2024

NILAI IKM

97.03

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN

SANGAT BAIK

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	: 111	
JENIS KELAMIN	: LAKI-LAKI	= 71 (63.96%)
	PEREMPUAN	= 40 (36.04%)
PENDIDIKAN	: SD KEBAWAH	= 24 (21.62%)
	SLTP	= 1 (0.9%)
	SLTA	= 47 (42.34%)
	D1-D3-D4	= 9 (8.11%)
	S-1	= 28 (25.23%)
	S-2	= 2 (1.8%)
	S-3	= 0 (0%)
PEKERJAAN	: PNS	= 28 (25.23%)
	TNI	= 0 (0%)
	POLRI	= 4 (3.6%)
	SWASTA	= 36 (32.43%)
	WIRUSAHA	= 10 (9.01%)
	LAINNYA	= 33 (29.73%)

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPSTP KOTA MAGELANG  
PERIODE 01 APRIL 2024 SAMPAI 30 JUNI 2024

NILAI IKM

95.62

KONVERSI NILAI IKM

A

KETERANGAN

SANGAT BAIK

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	: 283		
JENIS KELAMIN	: LAKI-LAKI	= 143	(50.53%)
	: PEREMPUAN	= 140	(49.47%)
PENDIDIKAN	: SD KEBAWAH	= 28	(9.89%)
	: SLTP	= 1	(0.35%)
	: SLTA	= 109	(38.52%)
	: D1-D3-D4	= 49	(17.31%)
	: S-1	= 88	(31.1%)
	: S-2	= 8	(2.83%)
	: S-3	= 0	(0%)
PEKERJAAN	: PNS	= 47	(16.61%)
	: TNI	= 0	(0%)
	: POLRI	= 7	(2.47%)
	: SWASTA	= 114	(40.28%)
	: WIRUSAHA	= 28	(9.89%)
	: LAINNYA	= 87	(30.74%)



**RINCIAN LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KOTA MAGELANG PERINCIAN JENIS LAYANAN  
PERIODE 01 APRIL 2024 SAMPAI 30 JUNI 2024**

**1. IZIN OSS RBA**

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	02-Apr-2024 13:51:29	Izin RBA	OSS 59	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	02-Apr-2024 13:52:38	Izin RBA	OSS 56	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	02-Apr-2024 15:01:05	Izin RBA	OSS 53	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	03-Apr-2024 09:16:58	Izin RBA	OSS 41	Laki-Laki	S-1	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	3
5	04-Apr-2024 09:49:11	Izin RBA	OSS 55	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	04-Apr-2024 11:21:23	Izin RBA	OSS 43	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	16-Apr-2024 13:40:16	Izin RBA	OSS 42	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	19-Apr-2024 14:37:36	Izin RBA	OSS 48	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4





#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
29	13-Mei-2024 08:44:30	Izin RBA	OSS 42	Perempuan	S-1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	13-Mei-2024 09:35:48	Izin RBA	OSS 56	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	13-Mei-2024 10:03:46	Izin RBA	OSS 37	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	13-Mei-2024 11:02:48	Izin RBA	OSS 47	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	13-Mei-2024 11:07:13	Izin RBA	OSS 53	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
34	13-Mei-2024 13:37:22	Izin RBA	OSS 51	Laki-Laki	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	13-Mei-2024 14:01:10	Izin RBA	OSS 20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	13-Mei-2024 14:17:08	Izin RBA	OSS 45	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	13-Mei-2024 14:54:21	Izin RBA	OSS 45	Laki-Laki	D1-D3-D4	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	16-Mei-2024 14:14:26	Izin RBA	OSS 41	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	







#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
69	21-Jun-2024 15:03:15	Izin RBA	OSS 42	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
70	25-Jun-2024 09:30:44	Izin RBA	OSS 38	Laki-Laki	S-1	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
71	25-Jun-2024 09:44:01	Izin RBA	OSS 35	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
72	28-Jun-2024 08:58:33	Izin RBA	OSS 50	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
NRR							251	257	278	284	286	287	287	284	274	
NRR / UNSUR							3.49	3.57	3.86	3.94	3.97	3.99	3.99	3.94	3.81	
MUTU PELAYANAN							B	A	A	A	A	A	A	A	A	
NRR TERTIMBANG / UNSUR							0.39	0.43	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.42	3.84	
Nilai IKM																95.89

## 2. IZIN PENELITIAN

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	02-Apr-2024 10:24:23	Izin Penelitian	22	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	



#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
2	02-Apr-2024 14:55:19	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	04-Apr-2024 11:18:41	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
4	16-Apr-2024 11:36:53	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	19-Apr-2024 09:42:05	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	19-Apr-2024 14:51:22	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	19-Apr-2024 20:45:29	Izin Penelitian	21	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
8	19-Apr-2024 20:45:31	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
9	19-Apr-2024 22:24:33	Izin Penelitian	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
10	22-Apr-2024 14:40:15	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	22-Apr-2024 14:51:50	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4							

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
12	22-Apr-2024 17:09:09	Izin Penelitian	23	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	23-Apr-2024 08:53:49	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	25-Apr-2024 10:02:31	Izin Penelitian	21	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
15	29-Apr-2024 14:17:59	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	29-Apr-2024 14:33:32	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	29-Apr-2024 14:35:26	Izin Penelitian	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	30-Apr-2024 08:20:12	Izin Penelitian	21	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	02-Mei-2024 13:12:10	Izin Penelitian	35	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
20	02-Mei-2024 13:58:34	Izin Penelitian	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	08-Mei-2024 10:20:31	Izin Penelitian	22	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	



















#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
32	06-Jun-2024 14:28:16	Surat Izin Praktik Perawat	46	Laki-Laki	S-1	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
33	12-Jun-2024 10:58:06	Surat Izin Praktik Perawat	35	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	12-Jun-2024 14:08:36	Surat Izin Praktik Perawat	47	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	20-Jun-2024 09:11:24	Surat Izin Praktik Perawat	48	Laki-Laki	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	20-Jun-2024 14:16:14	Surat Izin Praktik Perawat	43	Perempuan	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	24-Jun-2024 11:42:51	Surat Izin Praktik Perawat	35	Perempuan	S-1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
38	24-Jun-2024 14:48:29	Surat Izin Praktik Perawat	47	Laki-Laki	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR							<b>149</b>	<b>148</b>	<b>150</b>	<b>152</b>	<b>151</b>	<b>152</b>	<b>152</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	
NRR / UNSUR							<b>3.92</b>	<b>3.89</b>	<b>3.95</b>	<b>4</b>	<b>3.97</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3.89</b>	<b>3.89</b>	
MUTU PELAYANAN							<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	
NRR TERTIMBANG / UNSUR							<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.43</b>	<b>0.43</b>	<b>3.94</b>	
Nilai IKM																<b>98.59</b>





#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
4	04-Apr-2024 11:35:57	Pendampingan LKPM	32	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	22-Apr-2024 18:20:54	Pendampingan LKPM	24	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
6	23-Apr-2024 08:36:47	Pendampingan LKPM	20	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	29-Apr-2024 16:37:51	Pendampingan LKPM	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
8	30-Apr-2024 09:18:47	Pendampingan LKPM	24	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
9	01-Mei-2024 09:30:52	Pendampingan LKPM	22	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
10	02-Mei-2024 11:47:05	Pendampingan LKPM	23	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	02-Mei-2024 16:23:04	Pendampingan LKPM	21	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	02-Mei-2024 22:43:56	Pendampingan LKPM	21	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
13	24-Mei-2024 11:44:43	Pendampingan LKPM	22	Perempuan	S-1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	







#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
12	29-Mei-2024 14:58:41	Surat Izin Praktek Dokter Umum	42	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	06-Jun-2024 16:00:58	Surat Izin Praktek Dokter Umum	28	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	11-Jun-2024 14:27:09	Surat Izin Praktek Dokter Umum	42	Laki-Laki	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	11-Jun-2024 14:40:55	Surat Izin Praktek Dokter Umum	26	Laki-Laki	S-1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR							57	55	57	60	58	58	58	57	56	
NRR / UNSUR							3.8	3.67	3.8	4	3.87	3.87	3.87	3.8	3.73	
MUTU PELAYANAN							A	A	A	A	A	A	A	A	A	
NRR TERTIMBANG / UNSUR							0.42	0.42	0.44	0.43	0.43	0.43	0.42	0.41	3.82	
Nilai IKM																95.46

### 8. Persetujuan Bangunan Gedung

#	Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	04-Apr-2024 09:47:48	Persetujuan Bangunan Gedung	39	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	3	







<b>Tanggal</b> <b># Survey</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Umur</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	
5 11-Jun-2024 16:10:12	Surat Izin Praktek Dokter Spesialis	55	Laki-Laki	S-2	PNS	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
NRR						18	18	19	20	19	19	19	20	19	
NRR / UNSUR						3.6	3.6	3.8	4	3.8	3.8	3.8	4	3.8	
MUTU PELAYANAN						A	A	A	A	A	A	A	A	A	
NRR TERTIMBANG / UNSUR						0.4	0.42	0.44	0.42	0.42	0.42	0.44	0.42	3.8	
Nilai IKM															94.91

### 11. SURAT TERDAFTAR PENYEHAT TRADISIONAL

<b># Tanggal Survey</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Umur</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	
1 05-Apr-2024 19:04:34	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional	62	Laki-Laki	S-2	LAINNYA	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
2 22-Mei-2024 17:03:40	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional	50	Laki-Laki	S-2	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
3 13-Jun-2024 13:51:37	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional	50	Laki-Laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR						12	11	11	11	11	11	11	12	11	
NRR / UNSUR						4	3.67	3.67	3.67	3.67	3.67	3.67	4	3.67	

# Tanggal Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
MUTU PELAYANAN						A	A	A	A	A	A	A	A	A	
NRR TERTIMBANG / UNSUR						0.44	0.41	0.41	0.41	0.41	0.41	0.44	0.41	3.74	
Nilai IKM															93.43

## 12. SURAT IZIN PRAKTIK AHLI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK

Tanggal # Survey	Jenis Layanan	Umu r	Jenis Kelamin	Pendidika n	Pekerjaa n	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1 30-Mei-2024 10:47:37	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	29	Perempuan	D1-D3-D4	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2 30-Mei-2024 10:50:25	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	29	Perempuan	D1-D3-D4	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR						8	8	8	8	8	8	8	8	8	
NRR / UNSUR						4	4	4	4	4	4	4	4	4	
MUTU PELAYANAN						A	A	A	A	A	A	A	A	A	
NRR TERTIMBANG / UNSUR						0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	4	
Nilai IKM															99.9



Tanggal # Survey	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai IKM															<b>74.93</b>



