



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

LAPORAN AKHIR

MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN MADIUN

2022



dpmptsp

KABUPATEN MADIUN

Jl. Alun-Alun Utara No. 4 Madiun



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Hukum.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	6
1.4 Sasaran	7
1.5 Ruang Lingkup.....	8
1.6 Keluaran yang Diharapkan	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 DPMPSTSP Kabupaten Madiun.....	13
2.2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun	16
2.3 Dasar Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun	16
2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.5 Survei Kepuasan Masyarakat	18
2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	19
2.7 Analisis Gap/Kesenjangan	20
BAB III GAMBARAN UMUM	23
3.1 Visi dan Misi Kabupaten Madiun	23
3.2 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Madiun.....	23
3.3 Profil Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Madiun.....	29
3.4 Aspek Geografis.....	31
3.4.1 Letak dan Kondisi Geografis	31
3.4.2 Luas Wilayah	32
3.5 Aspek Demografi	33
3.5.1 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Berdasarkan Kecamatan	33

3.5.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Gender ..	35
3.6	Aspek Kesehatan	37
BAB IV METODE PENELITIAN		41
4.1	Pelaksanaan Survei	41
4.1.1	Sumber Data	41
4.1.2	Langkah Penelitian	42
4.1.3	Realisasi Pelaksanaan	45
4.2	Metode Pengambilan Sampel	46
4.3	Metode Analisis Data	46
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		48
5.1.	Karakteristik Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun	49
5.2.	Kepuasan Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun	54
5.3.	Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun	70
5.4.	Karakteristik Pengguna Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun	71
5.5.	Kepuasan Pengguna Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun	75
5.6.	Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun	89
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		91
6.1.	Kesimpulan.....	92
6.2.	Rekomendasi	93
DAFTAR PUSTAKA		96
DOKUMENTASI.....		98
LAMPIRAN		103

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Perizinan	24
Tabel 3.2 Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha	336
Tabel 3.3 Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU)	356
Tabel 3.4 Perizinan <i>Non Online Single Submission (Non-OSS)</i>	28
Tabel 3.5 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Madiun	32
Tabel 3.6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Gender	35
Tabel 3.7 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Gender	37
Tabel 3.8 Jumlah Tenaga Kesehatan di Kabupaten Madiun	3844
Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	444
Tabel 4.2 Rencana Pelaksanaan	455
Tabel 4.3 Jumlah Sampel	466
Tabel 5. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun	544
Tabel 5. 2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Jenis Pelayanan	6969
Tabel 5. 3 Indeks Kepuasan Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun	766

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Kabupaten Madiun.....	323
Gambar 3.2 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Madiun Tahun 2021	345
Gambar 3.3 Kepadatan Penduduk berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Madiun Tahun 2021	356
Gambar 3.4 Piramida Penduduk Kabupaten Madiun Tahun 2021.....	367
Gambar 5. 1 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Jenis Kelamin	506
Gambar 5. 2 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Alamat Tinggal.....	506
Gambar 5. 3 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Kelompok Usia	517
Gambar 5. 4 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Pendidikan Terakhir	528
Gambar 5. 5 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Pekerjaan.....	539
Gambar 5. 6 Unsur Persyaratan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun	562
Gambar 5. 7 Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun	573
Gambar 5. 8 Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun	584
Gambar 5. 9 Unsur Tarif/Biaya Penyelesaian Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.....	606
Gambar 5. 10 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.....	617
Gambar 5. 11 Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.....	627
Gambar 5. 12 Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun	638

Gambar 5. 13 Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.....	672
Gambar 5. 14 Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun	683
Gambar 5. 15 <i>Importance Performance Analysis</i> Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.....	706
Gambar 5. 16 Karakteristik Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik Menurut Jenis Kelamin	727
Gambar 5. 17 Karakteristik Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik Menurut Alamat Tinggal	738
Gambar 5. 18 Karakteristik Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik Menurut Kelompok Usia	738
Gambar 5. 19 Karakteristik Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik Menurut Pendidikan Terakhir.....	749
Gambar 5. 20 Karakteristik Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik	750
Gambar 5. 21 Unsur Persyaratan Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.....	773
Gambar 5. 22 Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.....	784
Gambar 5. 23 Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.....	805
Gambar 5. 24 Unsur Tarif/Biaya Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun	816
Gambar 5. 25 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun	827
Gambar 5. 26 Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.....	838
Gambar 5. 27 Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.....	849
Gambar 5. 28 Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.....	872

Gambar 5. 29 Unsur Penanganan Pengaduan Saran, Saran, dan Masukan Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.....	883
Gambar 5. 30 Importance Performance Analysis Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun	894

The background features a large, stylized blue letter 'R' on a yellow background. The letter is composed of thick, rounded strokes. The text is positioned to the right of the letter's vertical stem.

BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era digital saat ini berkembang sangat pesat seiring dengan peningkatan pengguna media sosial. Peningkatan pengguna media sosial menimbulkan kemudahan dalam menyampaikan kritik maupun aspirasi bagi pelayanan publik. Adanya keluhan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Hal ini menandakan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena pelayanan saat ini dinilai berbelit-belit dan tidak adanya penyampaian prosedur pelayanan yang jelas. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Sebagai upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi dapat dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 pasal 1, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk responsivitas aparatur sipil dalam penyelenggaraan administrasi negara (Kartini dkk., 2020). Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Oleh karena itu, apabila penyelenggaraan program yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat meningkat maka responsivitas aparat sipil yang bersangkutan akan semakin baik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang usaha masyarakat, pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun melakukan

pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan yang berorientasi pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu Daerah;

8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Madiun;
10. Peraturan Bupati Madiun Nomor 78 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati Madiun Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun;
12. Peraturan Bupati Madiun Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun.

Tujuan dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun;

1.4 Sasaran

Sasaran dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab.

Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun adalah tersedianya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.

Adapun sasaran responden dari kegiatan ini adalah masyarakat yang mendapatkan pada 5 (lima) loket instansi pada MPP Kab. Madiun, meliputi :

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (1)
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2)
- c. Dinas Sosial
- d. Dinas Tenaga Kerja
- e. DPMPTSP

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun, antara lain sebagai berikut:

1. Melakukan survei dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaran Pelayanan Publik.
2. Mengidentifikasi aspek dalam kuesioner
Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei

Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 aspek dalam penyusunan kuesioner yakni :

- a. Persyaratan;
 - b. Sistem Mekanisme dan Prosedur;
 - c. Waktu penyelesaian;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. Kompetensi pelaksana;
 - g. Perilaku pelaksana;
 - h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
 - i. Sarana dan Prasarana.
3. Menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparaturnya pemerintah daerah.

1.6 Keluaran yang Diharapkan

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun adalah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik (5 instansi) Kabupaten Madiun.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, meliputi tugas, fungsi dan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun, dasar pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun, kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, dan analisis gap/kesenjangan.

Bab III Gambaran Umum Kabupaten Madiun, meliputi visi dan misi, aspek geografis, demografi, pendidikan dan kesehatan Kabupaten Madiun.

Bab IV Metode Penelitian, meliputi pelaksanaan survei, metode pengambilan sampel, langkah penelitian, dan metode analisis data.

Bab V Analisis dan Pembahasan, meliputi karakteristik pengguna pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun, kepuasan pengguna pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun, analisis kesenjangan kepuasan dan harapan pengguna pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun,

karakteristik pengguna pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Madiun, kepuasan pengguna pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Madiun, analisis kesenjangan kepuasan dan harapan pengguna pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Madiun.

Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

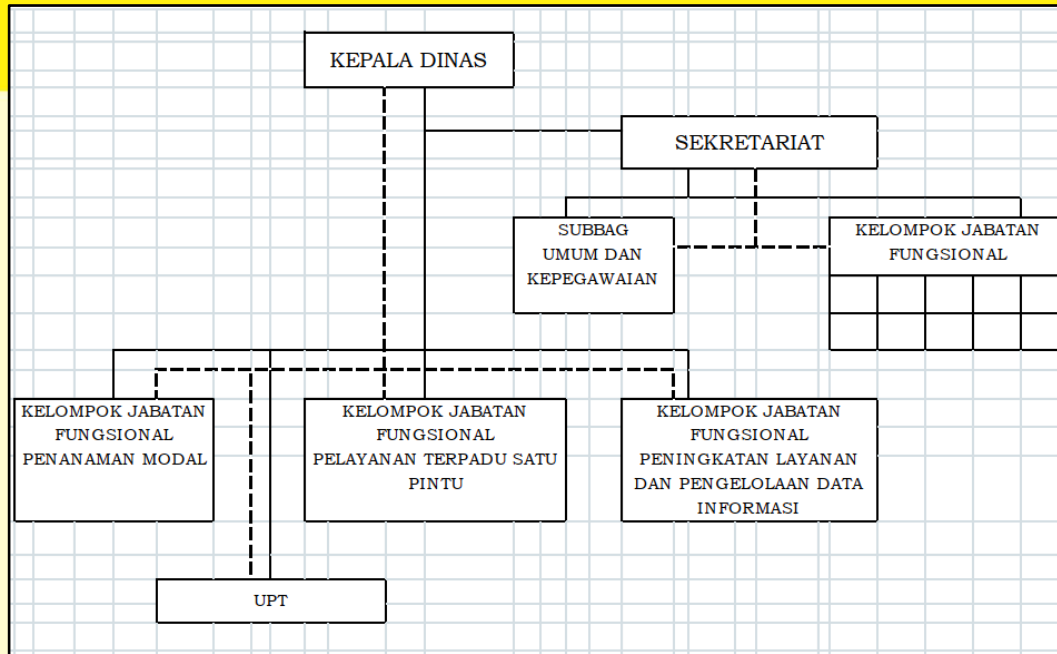
2.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun. Berdasarkan Peraturan Bupati Madiun Nomor 4 Tahun 2022 tentang pendelgasian kewenangan penyelenggaraan perizinan berusaha dan perizinan non berusaha kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun, menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan terpadu satu pintu.

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Madiun Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dimana disebutkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Madiun merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan mal pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan dan perumusan kebijakan daerah di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu, dan pelayanan MPP;
- b. Pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan penyelenggaraan MPP;
- c. Pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan pengendalian di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan penyelenggaraan MPP;
- d. Pelaksanaan administrasi di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan penyelenggaraan MPP;
- e. Pelaksanaan koordinasi monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan penyelenggaraan MPP; dan
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Adapun Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Madiun Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Sumber: Perubahan Renstra Tahun 2018-2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, membawahi:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
 2. Kelompok Jabatan Fungsional.
- c. Unit Pelaksanaan Teknis; dan
- d. Kelompok Jabatan Fungsional.
 1. Kelompok Jabatan Fungsional Penanaman Modal;
 2. Kelompok Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 3. Kelompok Jabatan Fungsional Pelayanan Peningkatan Layanan dan Pengelolaan Data informasi.

2.2 Mal Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. Sementara Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

2.3 Dasar Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

Adapun dasar dibentuknya Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Madiun mengacu pada peraturan berikut.

1. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
2. Peraturan Bupati Madiun Nomor 78 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
3. Peraturan Bupati Madiun Nomor 55 Tahun 2020 Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun. Selanjutnya diganti dengan Peraturan Bupati Madiun Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan

Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun;

4. Peraturan Bupati Madiun Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Tata Kerja, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun;
5. Peraturan Bupati Madiun Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun;

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.5 Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, menerangkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara

kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei. Berikut ini langkah-langkah pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik:

- 1 Menyusun Instrumen Survei;
- 2 Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel;
- 3 Menentukan responden. Jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan, tidak diharuskan sebanyak 150 responden;
- 4 Melakukan survei;
- 5 Mengolah hasil survei;
- 6 Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan

Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam banyak riset berupa survei. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.7 Analisis Gap/Kesenjangan

Analisis Gap/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode IPA (*Importance-Performance Analysis*).

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi

kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Wahyuni, 2014).



BAB III
GAMBARAN UMUM

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Visi dan Misi Kabupaten Madiun

Adapun Visi Kabupaten Madiun adalah “Terwujudnya Kabupaten Madiun Yang Aman, Mandiri, Sejahtera dan Berakhlak”.

Untuk mewujudkan visi tersebut, Kabupaten Madiun memiliki misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan rasa aman bagi seluruh masyarakat dan aparatur;
2. Mewujudkan Aparatur Pemerintah yang Profesional untuk meningkatkan Pelayanan Publik;
3. Meningkatkan Pembangunan Ekonomi yang Mandiri Berbasis Agrobisnis, Agroindustri, dan Pariwisata Berkelanjutan;
4. Meningkatkan Kesejahteraan yang Berkeadilan;
5. Mewujudkan Masyarakat Berakhlak Mulia dengan Meningkatkan Kehidupan Beragama, Memperkuat Budaya, dan Mengedepankan Kearifan Lokal.

3.2 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun

Berdasarkan Peraturan Bupati Madiun Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun. Berikut merupakan jenis perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun.

Tabel 3.1 Jenis Perizinan OSS

No	Sektor	Jenis Perizinan OSS	
		Perizinan Berusaha	
A.	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	01	Pertanian Tanaman, Peternakan, Perburuan dan Kegiatan YBDI
		02	Pengelolaan Kehutanan dan Penebangan
		03	Perikanan
B.	Industri Pengolahan	10	Industri Makanan
C.	Perdagangan Besar Dan Eceran, Reparasi Dan Perawatan Mobil Dan Sepeda Motor	45	Perdagangan, Reparasi dan Perawatan Mobil dan Sepeda Motor
		46	Perdagangan Besar, Bukan Mobil Dan Sepeda Motor
		47	Perdagangan Eceran, Bukan Mobil Dan Sepeda Motor
D.	Pengangkutan Dan Perdagangan	49	Angkutan Darat dan Angkutan melalui Saluran Pipa
		50	Angkutan Perairan
		52	Perdagangan dan Aktifitas Penunjang Angkutan
E.	Penyediaan Akomodasi dan Makanan Minuman	55	Penyediaan Akomodasi
		56	Penyediaan Makanan dan Minuman
F.	Informasi Dan Komunikasi	58	Aktifitas Penerbitan
		59	Aktifitas Produksi Gambar Bergerak, Video dan Program Televisi, Perekaman Suara Dan Penerbitan Musik
G.	Aktivitas Keuangan dan Asuransi	64	Aktivitas Jasa Keuangan, Bukan Asuransi Dan Dana Pensiun
H.	Real Estat	68	Real Estat
I.	Aktivitas Profesional, Ilmiah, dan Teknis	70	Aktivitas Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen

		71	Aktivitas Arsitektur dan Keinsinyuran, Analisis Teknis
		72	Penelitian dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan
		73	Periklanan dan Penelitian Pasar
		74	Aktivitas Profesional, Ilmiah dan Teknis lainnya
		75	Aktivitas Kesehatan Hewan
J.	Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya	77	Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi
		78	Aktivitas Ketenagakerjaan
		79	Aktivitas Agen Perjalanan Penyelenggaraan Tur dan Jasa Reservasi Lainnya
		81	Aktivitas Penyedia Jasa untuk Gedung dan Pertamanan
		82	Aktivitas Administrasi Kantor Aktivitas Penunjang Kantor Aktivitas Penunjang Usaha Lainnya
K.	Pendidikan	85	Pendidikan
L.	Aktivitas Kesehatan Manusia dan Aktivitas Sosial	86	Aktivitas Kesehatan Manusia
		87	Aktivitas Sosial di Dalam Panti
		90	Kesenian, Hiburan Dan Rekreasi
		91	Perpustakaan, Arsip, Museum Dan Kegiatan Kebudayaan Lainnya
		93	Aktivitas Olahraga Dan Rekreasi Lainnya
M.	Aktivitas Rumah Tangga Sebagai Pemberi Kerja Aktivitas Yang Menghasilkan Barang dan Jasa Rumah Tangga Yang Digunakan Untuk Memenuhi Kebutuhan Sendiri	97	Aktivitas Rumah Tangga Sebagai Pemberi Kerja Dari Personil Domestik

Sumber: Peraturan Bupati Madiun Nomor 4 Tahun 2022 Lampiran 1

Tabel 3.2 Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha

NO	PERSYARATAN DASAR PERIZINAN BERUSAHA
1	PERSETUJUAN KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG
2	PERSETUJUAN LINGKUNGAN
3	PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG
4	SERTIPIKAT LAIK FUNGSI (Penerbitan SLF)

Sumber: Peraturan Bupati Madiun Nomor 4 Tahun 2022 Lampiran 1

Tabel 3.3 Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU)

NO	PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)		
	SEKTOR	NAMA DOKUMEN	KBLI
1	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Sertifikat Pemenuhan Komitmen Rumah Tangga (SPP-IRT) Produksi Pangan Olahan Industri	10212, 10215, 10295, 10298, 10311, 10312, 10313, 10330, 10411, 10413, 10422, 10424, 10611, 10612, 10613, 10614, 10621, 10622, 10629, 10633, 10634, 10710, 10722, 10723, 10729, 10732, 10733, 10734, 10739, 10740, 10761, 10763, 10771, 10772, 10773, 10779, 10793, 10794, 10796, 10799
2	Kesehatan	Sertifikat laik hygiene sanitasi - di wilayah	10391, 10392, 11052, 56101, 56109, 56210, 56290
		Standar Kesehatan Pengolahan Pangan Industri Rumah Tangga	10211, 10212, 10214, 10291, 10311, 10312, 10313, 10330, 10413, 10422, 10424, 10611, 10612, 10621, 10622, 10629, 10633, 10710, 10722, 10729, 10732, 10733, 10734, 10739, 10740, 10750, 10761, 10763, 10771, 10772, 10773, 10779, 10792, 10793, 10794, 10799
3	Pekerjaan Umum dan Perumahan	Izin Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan Kabupaten/ Kota	Semua KBLI
		Izin Pengusahaan Sumber Daya Air (Wilayah Sungai Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota)	Semua KBLI

4	Perdagangan	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi : Penerima Waralaba Berasal dari Waralaba Dalam Negeri	Semua KBLI
		Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi: Penerima Waralaba Lanjutan Berasal dari Waralaba Dalam Negeri	Semua KBLI
		Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi: Penerima Waralaba Lanjutan Berasal dari Waralaba Luar Negeri	Semua KBLI
		Tanda Daftar Gudang	Semua KBLI
5	Pertanian	Pelayanan jasa laboratorium veteriner	71202, 75000, 86903, 01411, 01412, 01413, 01420, 01441, 01443, 01444, 01450, 01461, 01462, 01463, 01464, 01465, 01466, 01467, 01468, 01469, 01491, 01495, 01497, 01499, 01623
		Praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (pelayanan paramedik veteriner)	75000, 01621, 01622
		Praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (praktik dokter hewan untuk Warga Negara Asing)	75000, 01621, 01622
		Praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (praktik dokter hewan untuk Warga Negara Indonesia)	75000, 01621, 01622
		Registrasi PSAT Produksi Dalam Negeri Usaha Kecil (PSAT-PDUK)	10311, 10312, 10313, 10314, 10611, 10612, 10613, 10631, 10632, 10633, 10634, 10772, 46100, 46201, 46202, 46209, 46311, 46312, 46313, 46314, 46319, 46339, 46900, 47111, 47211, 47212, 47213, 47219, 47241, 47249, 47811, 47812, 47813, 47821, 47829, 47911, 47920, 47992, 01630

Sumber: Peraturan Bupati Madiun Nomor 4 Tahun 2022 Lampiran 1

Tabel 3.4 Perizinan *Non Online Single Submission* (Non-OSS)

NO	PERIZINAN NON ONLINE SINGLE SUBMISSION (NON-OSS)
1	IZIN PENGGUNAAN DAN PEMANFAATAN TANAH (IPPT }
2	KETERANGAN RENCANA KABUPATEN (KRK)
3	IZIN REKLAME
4	IZIN PEMAKAMAN DAN PENGABUAN MAYAT
5	IZIN TANDA DAFTAR BURSA KERJA KHUSUS
6	IZIN PENDIRIAN ORGANISASI SOSIAL
7	IZIN PENYELENGGARAAN PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT
8	SURAT IZIN PRAKTIK BIDAN (SIPB)
9	SURAT IZIN PRAKTIK PERAWAT (SIPP)
10	SURAT IZIN PRAKTIK TERAPIS GIGI DAN MULUT (SIPGTGM)
11	SURAT IZIN PRAKTTK APOTEKER (SIPA)
12	SURAT IZTN PRAKTIK TENAGA TEKNIS KEFARMASI,AN (SIPTK)
13	SURAT IZIN PRAKTIK FISIOTERAPIS(SIPF)
14	SURAT IZIN PRAKTIK PENATA ANESTASI (STPPA)
15	SURAT IZIN PRAKTTK OKUPASI TERAPIS (SIPOT)
16	SURAT IZIN PRAKTIK TERAPIS WICARA (SIPTW)
17	SURAT IZIN PRAKTIK AHLI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK (SIPATLM)
18	SURAT IZIN PRAKTEK TENAGA KESEHATAN TRADISIONAL JAMU (SIPTKT)
19	SURAT IZIN PRAKTIK TENAGA GIZI (SIPTGZ)
20	SURAT IZIN KERJA OPTISTEN (SIKRO)
21	SURAT IZIN KERJA OPTOMETRIS (SIKO)
22	SURAT IZTN KERJA RADIOGRAFER (SIKR)
23	SURAT IZIN KERJA TENAGA PEREKAM MEDIS (SIKPM)
24	SURAT IZIN KERJA TENAGA SANITASI (SIPTS)
25	SURAT IZIN KERJA TENAGA GIZI (SIKTGZ)
26	SURAT IZIN KERJA PERAWAT ANESTESI (SIPPA)
27	SURAT IJTN KERJA FTSTOTERAPIS (SIKF)
28	SURAT IZIN PENYELENGGARAAN AKUPUNTUR TERAPIS (STPAT)
29	SURAT IZIN TUKANG GIGI (SITG)
30	STPT AKUPUNTURIS
31	STPT REFLEKSI
32	STPT PIJAT URAT
33	STPT PATAH TULANG
34	STPT SUNAT
35	STPT CHIROPRACTOR
36	STPT JAMU
37	STPT GURAH
38	STPT SINSHE
39	STPT TABIB
40	STPT HOMEOPATHI
41	STPT AROMATERAPI
42	STPT PENDEKATAN AGAMA

43	STPT TENAGA DALAM (PRANA)
44	STPT PARANORMAL
45	STPT REIKY MASTER
46	STPT QIGONG
47	STPT DUKUN KEBATINAN
48	STPT PENGOBAT TRADISIONAL LAINNYA

Sumber: Peraturan Bupati Madiun Nomor 4 Tahun 2022 Lampiran 1

3.3 Profil Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Madiun

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, tujuan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

- a. Terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan dan prinsip-prinsip tatakelola pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Terwujudnya kepastian hukum atas hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tujuan adanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang terintegrasi dengan OPD terkait. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun berlokasi di lingkup Kantor Pemerintahan Kabupaten Madiun lama di Jalan Alun-Alun Utara No. 4 Madiun yang merupakan renovasi bekas Gedung

Sekretariat Daerah lama. Adapun OPD atau Instansi yang membuka layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun adalah sebagai berikut.

A. Pemerintah Kabupaten Madiun

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Dinas Lingkungan Hidup;
4. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
5. Dinas Tenaga Kerja;
6. Dinas Sosial;
7. Dinas Kesehatan;
8. Badan Pendapatan Daerah.

B. Badan Layanan Publik/BUMN/BUMD

1. PD. Bank Daerah Kabupaten Madiun;
2. PDAM Kabupaten Madiun;
3. BPJS Kesehatan;
4. BPJS Ketenagakerjaan;
5. PT. Pos Indonesia;
6. Bank Jatim;
7. Samsat Kabupaten Madiun;
8. BRI.

C. Kementerian/Lembaga

1. Kejaksaan Negeri Kabupaten Madiun;
2. Polres Madiun;
3. Imigrasi;

4. BPN;
5. KPP Pratama;
6. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun;
7. Samsat Jawa Timur.

3.4 Aspek Geografis

3.4.1 Letak dan Kondisi Geografis

Kabupaten Madiun secara astronomis terletak antara $7^{\circ}12'$ - $7^{\circ}48'$ Lintang Selatan dan antara $111^{\circ}25'$ - $111^{\circ}51'$ Bujur timur. Jarak antara Kabupaten Madiun dengan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur ± 175 km ke arah timur, sedangkan jarak dengan ibu kota negara ± 775 Km ke arah barat. Berdasarkan posisi geografisnya Kabupaten Madiun memiliki batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kabupaten Bojonegoro
- Sebelah Selatan : Kabupaten Nganjuk
- Sebelah Timur : Kabupaten Ponorogo
- Sebelah Barat : Kabupaten Magetan dan Kabupaten Ngawi

Wilayah Kabupaten Madiun mengelilingi Kota Madiun dengan pusat pemerintahan Kabupaten Madiun terletak di Kecamatan Mejayan. Kecamatan Pilangkenceng, Wonoasri dan Balerejo merupakan kecamatan terdekat dengan pusat pemerintahan (BPS, 2022)



Gambar 3.1 Peta Kabupaten Madiun

Sumber : peta-hd.com

3.4.2 Luas Wilayah

Secara administratif Kabupaten Madiun memiliki wilayah seluas 1.010,86 Km² yang terbagi menjadi 5 kecamatan dan 206 Desa/Kelurahan. Kecamatan dengan wilayah terluas yaitu Kecamatan Kare, dengan luas wilayah 190,85 Km² yang mana sebagian besar wilayahnya terdiri dari hutan dan perbukitan dan wilayah yang paling kecil adalah Kecamatan Sawahan dengan luas wilayah 22,15 Km². Berikut ditampilkan jumlah desa/kelurahan dan luas wilayah tiap kecamatan di Kabupaten Madiun:

Tabel 3.5 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Madiun,

No.	Kecamatan	Desa/Kelurahan	Luas Wilayah (Km ²)
1	Kebonsari	14	47,45
2	Geger	19	36,61
3	Dolopo	10	48,85
4	Dagangan	17	72,36
5	Wungu	12	45,54
6	Kare	8	190,85
7	Gemarang	7	101,97
8	Saradan	15	152,92
9	Pilangkenceng	18	81,34
10	Mejayan	11	55,22
11	Wonosari	10	33,93
12	Balerejo	18	51,98
13	Madiun	12	35,93
14	Sawahan	13	22,15
15	Jiwan	14	33,76
Kabupaten Madiun		206	1.010,86

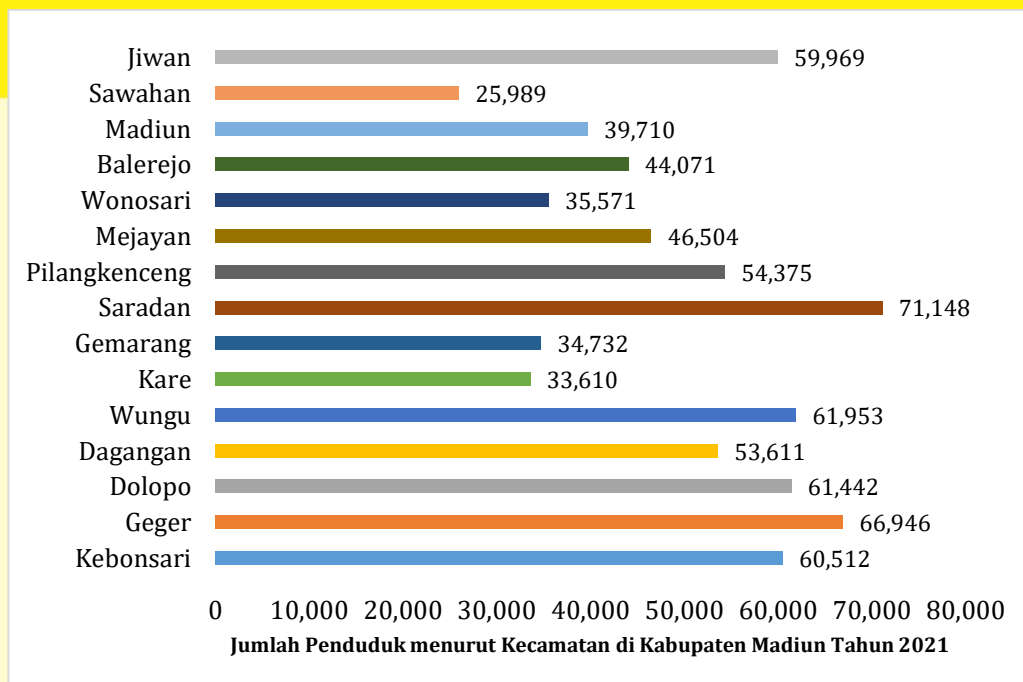
Sumber : Kabupaten Madiun Dalam Angka 2022

3.5 Aspek Demografi

Aspek kependudukan merupakan aspek penting dalam melaksanakan pembangunan, dalam artian penduduk merupakan faktor utama yang dapat bertindak sebagai subyek maupun obyek dalam pembangunan.

3.5.1 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Berdasarkan Kecamatan

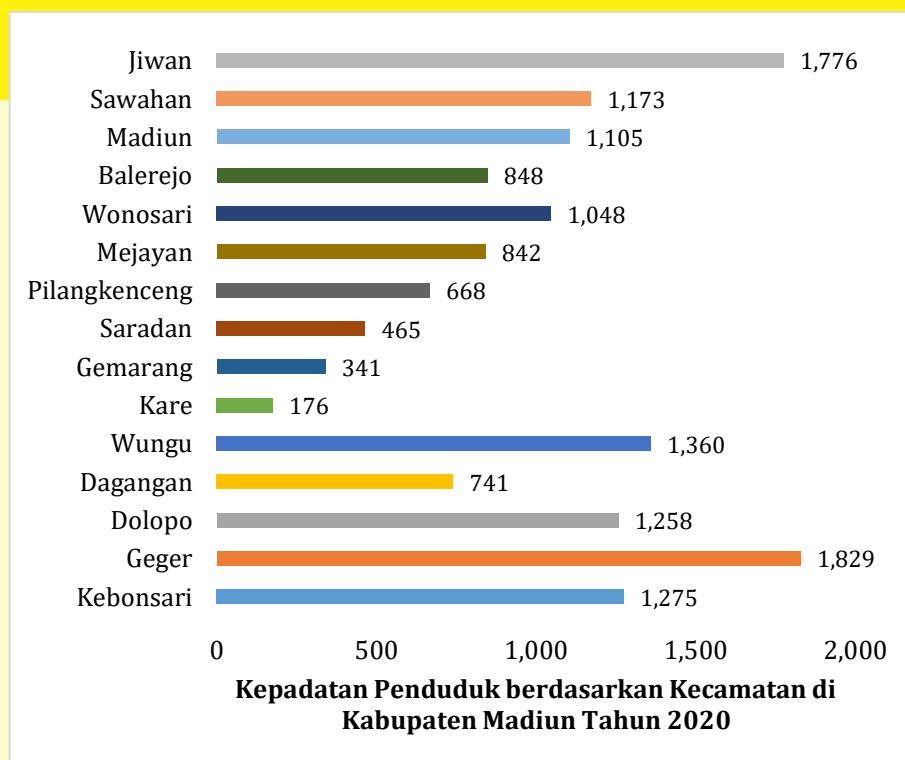
Jumlah penduduk di Kabupaten Madiun tahun 2021 tercatat sebanyak 750.143 jiwa. Penduduk terbanyak berada di Kecamatan Saradan yaitu sebesar 71.148 jiwa dan penduduk terendah berada di Kecamatan Sawahan yaitu hanya sebesar 25.989 jiwa (BPS, 2022).



Gambar 3.2 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Madiun Tahun 2021

Sumber: Kabupaten Madiun dalam Angka 2022

Ditinjau dari kepadatan penduduk, kabupaten Madiun mempunyai kepadatan penduduk sebesar 742 jiwa per Km². Meskipun penduduk terbanyak ada di kecamatan Saradan namun kepadatan penduduk terbesar ada di Kecamatan Geger yaitu 1.829 jiwa per Km² kemudian disusul Kecamatan Jiwan dengan kepadatan penduduk sebesar 1.776 per Km² (BPS, 2022). Berikut ini merupakan data kepadatan penduduk di Kabupaten Madiun Tahun 2021.



Gambar 3.3 Kepadatan Penduduk berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Madiun Tahun 2021

Sumber: Kabupaten Madiun dalam Angka 2022

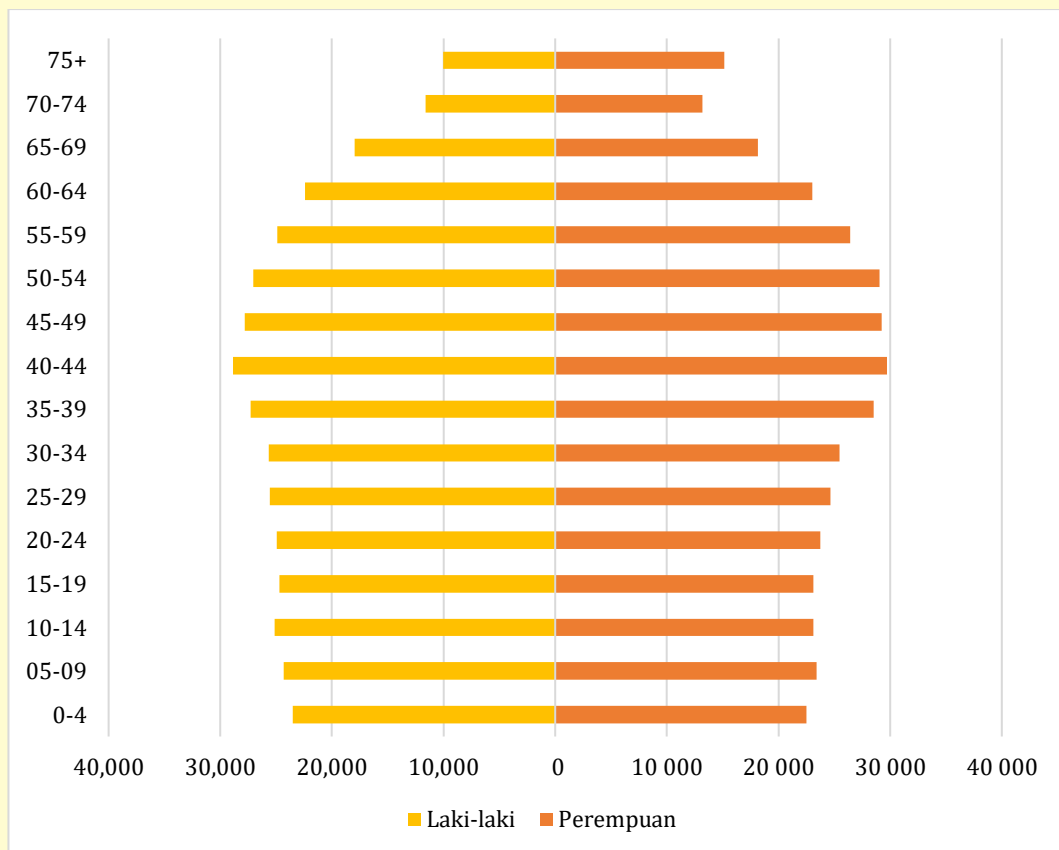
3.5.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Gender

Tabel 3.6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Gender

Kelompok umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
0-4	23.487	22.518	46.005
5-9	24.335	23.395	47.730
10-14	25.127	23.134	48.261
15-19	24.713	23.140	47.853
20-24	24.926	23.737	48.663
25-29	25.551	24.641	50.192
30-34	25.672	25.462	51.134
35-39	27.286	28.519	55.805
40-44	28.873	29.705	58.578
45-49	27.814	29.229	57.043
50-54	27.044	29.043	56.087
55-59	24.882	26.436	51.318
60-64	22.427	23.017	45.444
65-69	17.976	18.142	36.118
70-74	11.587	13.164	24.751
75+	10.012	15.149	25.161
Kabupaten Madiun	371.712	378.431	750.143

Sumber : Kabupaten Madiun Dalam Angka 2022 (BPS)

Berdasarkan tabel 3.2 diketahui bahwa masyarakat Kabupaten Madiun didominasi oleh kelompok usia produktif 15-64 tahun sebesar 69,60 persen, kemudian jumlah penduduk yang masuk ke dalam usia muda 0-14 tahun sebesar 18,93 persen dan usia lanjut sebesar 11,47 persen.



Gambar 3.4 Piramida Penduduk Kabupaten Madiun Tahun 2021

Sumber : Kabupaten Madiun Dalam Angka 2022

Piramida penduduk di Kabupaten Madiun pada tahun 2021 termasuk dalam tipe ekspansif (muda). Piramida ini dikenal juga dengan sebutan piramida penduduk segitiga, kerucut, limas, atau piramida penduduk muda. Ini tercermin dari pola piramida yang melebar di bagian bawah dan cembung di bagian tengah yang merupakan penduduk usia muda. Karakteristik dari piramida ekspansif yaitu:

- Sebagian besar penduduk berusia muda

- Penduduk lanjut usia relatif sedikit
- Angka kelahiran lebih besar daripada angka kematian
- Pertumbuhan penduduk sangat cepat
- Rasio ketergantungan besar

3.6 Aspek Kesehatan

Salah satu tujuan pembangunan adalah peningkatan kualitas hidup masyarakatnya. Selain dari sisi ekonomi, kualitas hidup seseorang juga ditentukan oleh kualitas kesehatannya. Oleh karena itu segala upaya dilakukan agar seluruh lapisan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan secara mudah dan merata. Upaya yang dilakukan pemerintah antara lain dengan membangun dan melengkapi sarana prasarana kesehatan serta meningkatkan mutu pelayanan di bidang kesehatan.

Fasilitas kesehatan semakin banyak dan dekat, antara lain dengan tersedianya Puskesmas di setiap kecamatan dan di sebagian besar kelurahan juga sudah tersedia Puskesmas Pembantu. Selain itu pemerintah juga mengupayakan pelayanan kesehatan gratis bagi mereka yang tidak mampu melalui program Jamkesmas dan Jamkesda.

Tabel 3.7 Jumlah Fasilitas Kesehatan di Kabupaten Madiun

Kecamatan	Rumah Sakit	Poliklinik	Puskesmas	Puskesmas Pembantu	Apotek
Kebonsari	0	0	2	5	4
Geger	0	1	2	5	6
Dolopo	2	0	2	4	3
Dagangan	0	0	2	4	3
Wungu	1	1	2	4	2
Kare	1	1	1	3	1
Gemarang	0	1	1	3	0
Saradan	2	2	2	4	2

Kecamatan	Rumah Sakit	Poliklinik	Puskesmas	Puskesmas Pembantu	Apotek
Pilangkenceng	0	3	2	5	4
Mejayan	1	2	2	5	4
Wonosari	0	0	1	2	1
Balerejo	0	1	2	5	4
Madiun	1	1	2	3	7
Sawahan	0	1	1	3	3
Jiwan	0	2	3	5	7
Kabupaten Madiun	8	16	27	60	51

Sumber : Kabupaten Madiun Dalam 2022 (BPS)

Berdasarkan tabel 3.9 dapat diketahui bahwa di Kabupaten Madiun ada 162 fasilitas kesehatan yang terdiri dari 8 unit Rumah Sakit, 16 Poliklinik, 27 unit Puskesmas, 60 unit Puskesmas Pembantu, dan 51 unit Apotek yang tersebar di 15 kecamatan di Kabupaten Madiun.

Tabel 3.8 Jumlah Tenaga Kesehatan di Kabupaten Madiun

Kecamatan	Dokter	Dokter Gigi	Perawat	Bidan	Tenaga Kefarmasian
Kebonsari	3	2	20	20	2
Geger	6	2	15	21	1
Dolopo	46	7	129	52	8
Dagangan	3	2	19	34	2
Wungu	19	4	99	29	8
Kare	2	1	25	15	1
Gemarang	3	2	24	22	1
Saradan	5	2	37	34	3
Pilangkenceng	5	2	40	38	3
Mejayan	43	5	273	58	15
Wonosari	2	1	8	13	2
Balerejo	4	2	33	29	3
Madiun	3	2	15	18	1
Sawahan	1	1	8	15	1
Jiwan	2	1	25	22	2
Kabupaten Madiun	147	36	770	420	53

Sumber : Kabupaten Madiun Dalam Angka 2022 (BPS)

Berdasarkan tabel 3.10 dapat diketahui bahwa di Kabupaten Madiun ada 1.426 tenaga kesehatan yang terdiri dari 147 Dokter, 36 Dokter Gigi, 770

Perawat, 420 Bidan, dan 53 Tenaga Kefarmasian yang tersebar di 15 kecamatan di Kabupaten Madiun.



BAB IV
METODE PENELITIAN

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Pelaksanaan Survei

Metode penelitian dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut:

4.1.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di 5 Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuesioner, data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan 5 Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun. Sedangkan data sekunder diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

4.1.2 Langkah Penelitian

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat instrumen berbentuk kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Sebelum survei dilakukan, instrumen penelitian harus ditentukan. Dalam survei kepuasan masyarakat ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang mengacu pada peraturan yang berlaku.

- 2) Mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik**

Sembilan unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik merupakan sembilan unsur yang tercantum pada peraturan yang berlaku.

- 3) Menentukan populasi dan sampel penelitian**

Populasi pada penelitian ini merupakan semua pengguna layanan di 5 Intansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun, sedangkan pengambilan sampel pada penelitian ini akan dilakukan dengan menyesuaikan Tabel Morgan dan Krejcie sesuai aturan yang berlaku.

4) Melakukan survei terhadap pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Survei dilakukan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

5) Melakukan *entry* data hasil survei

Hasil survei yang telah didapatkan di *entry* pada format yang telah dibuat dengan Microsoft Excel.

6) Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS.

7) Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat

Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Microsoft Excel. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

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

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \left(\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

b) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \left(\frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

8) Menyajikan data dan menyusun laporan

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

4.1.3 Realisasi Pelaksanaan

Tabel 4.2 Rencana Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Bulan Ke							
		Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4
A.	PERSIAPAN/PENYUSUNAN LAPORAN PENDAHULUAN								
1.	Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Pekerjaan								
2.	Studi Literatur								
3.	Identifikasi Permasalahan								
4.	Menentukan populasi dan sampel penelitian								
5.	Penyusunan Laporan Pendahuluan								
B.	PENYUSUNAN LAPORAN AKHIR								
1.	Melakukan Survei								
2.	Proses <i>Entry</i> Data Hasil Survei								
3.	Proses pengolahan data								
4.	Penyusunan Laporan Akhir								
5.	Revisi/ Penyempurnaan Laporan								
C.	SERAH TERIMA HASIL PEKERJAAN								

4.2 Metode Pengambilan Sampel

Populasi pada penelitian ini merupakan semua pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun serta 5 Instansi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun, sedangkan pengambilan sampel pada penelitian ini akan dilakukan dengan menyesuaikan Tabel Morgan dan Krejcie sesuai aturan yang berlaku kemudian di proporsikan. Jumlah sampel pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun sebanyak 127 responden dan 5 Instansi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Madiun yaitu sebanyak 327 responden dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 4.3 Jumlah Sampel

No	Pelayanan	Jumlah Sampel
1	Dispendukcapil 1	94
2	Dispendukcapil 2	86
3	Dinsos	57
4	Disnaker	48
5	DPMPTSP	42
	TOTAL	327

Sumber: Data Diolah, 2022

4.3 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab maksud dan tujuan survei ini dilaksanakan antara lain:

- 1) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

berdasarkan karakteristik dalam tampilan tabel, grafik, dan diagram sehingga lebih menarik dan mudah dipahami.

2) Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dan perhitungan nilai SKM dengan mengacu rumus pada nomor 7 poin b. Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan Tabel 4.1.

3) Analisis Gap/Kesenjangan

Analisis Gap/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut menggunakan *Importance Performance Analysis* dengan membandingkan rata-rata hasil kinerja dan harapan.



BAB V
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

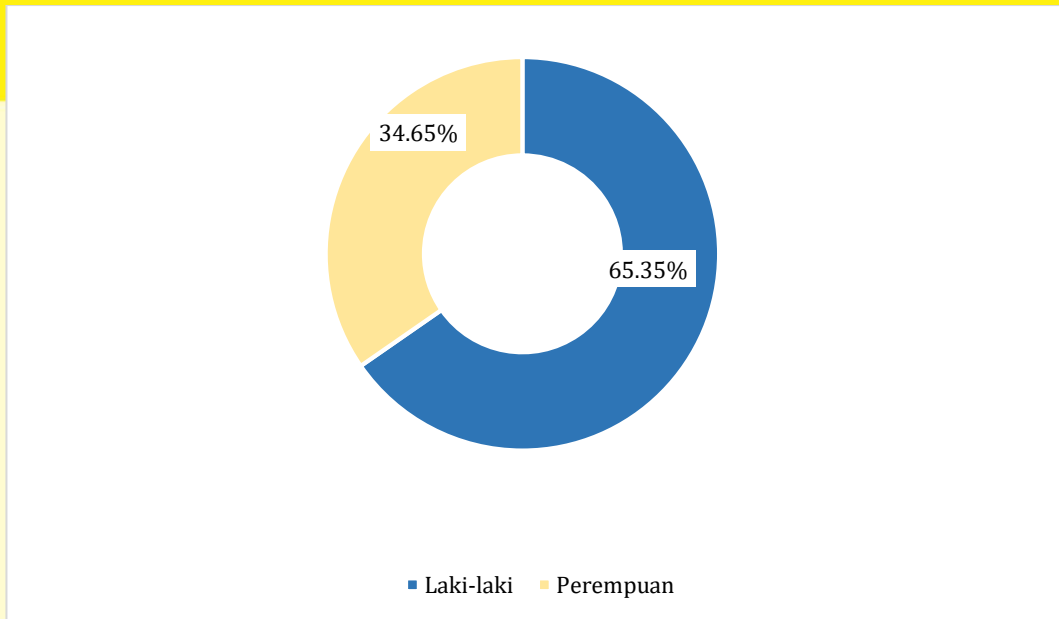
BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab analisis dan pembahasan ini akan diketahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Madiun.

5.1. Karakteristik Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun

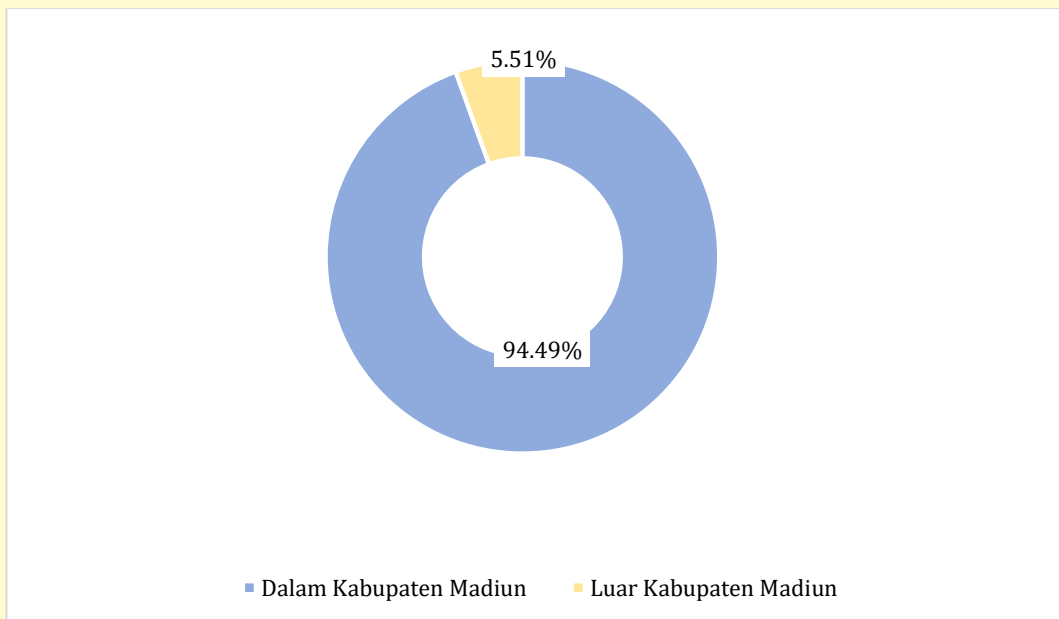
Jumlah sampel penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun sebanyak 127 responden. Sampel tersebut diambil dari populasi jumlah kunjungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun dari bulan Februari sampai dengan Mei. Adapun karakteristik responden kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun adalah sebagai berikut.



Gambar 5. 1 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Jenis Kelamin

Sumber: Data Survei Diolah 2022

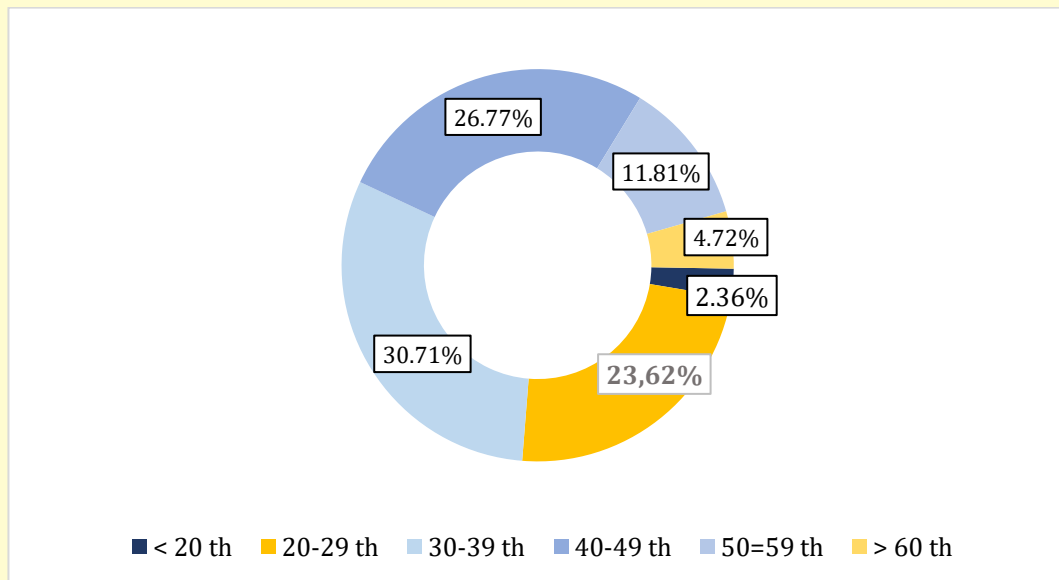
Berdasarkan jumlah total 127 responden yang telah disurvei sebesar 65,35 persen berjenis kelamin laki-laki. Sementara sisanya yaitu 34,65 persen berjenis kelamin perempuan.



Gambar 5. 2 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Alamat Tinggal

Sumber: Data Survei Diolah 2022

Mayoritas pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun yang telah disurvei adalah penduduk asli Kabupaten Madiun yaitu sebesar 94,49 persen, sementara sisanya merupakan penduduk luar Kabupaten Madiun yaitu sebesar 5,51 yang berasal dari berbagai kabupaten/kota seperti dari Kota Madiun, Ngawi, Magetan, Sumenep, Malang, dan Sidoarjo.

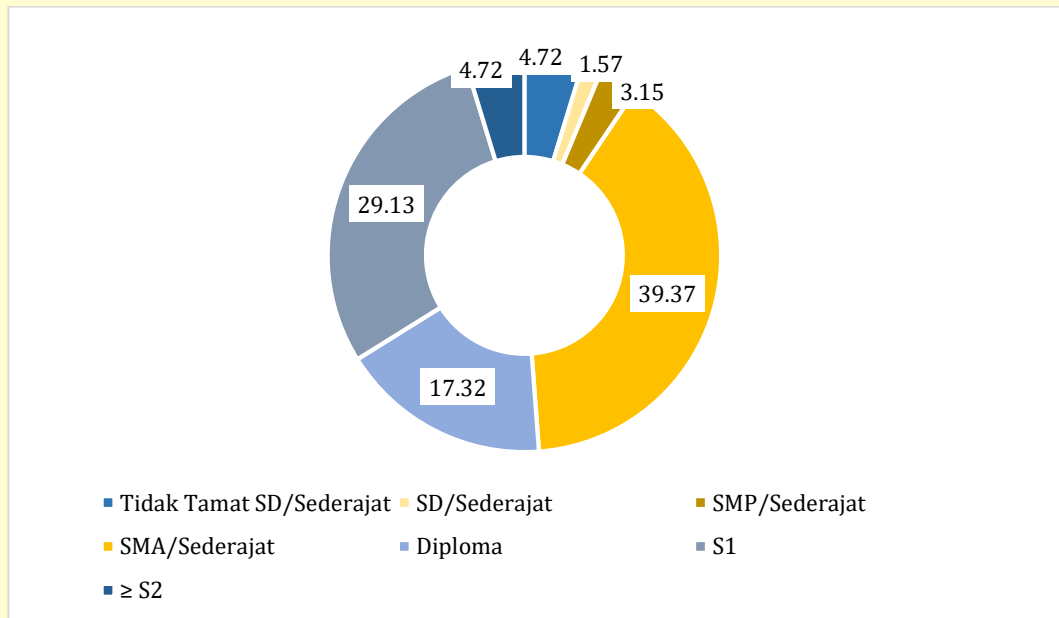


Gambar 5. 3 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Kelompok Usia

Sumber: Data Survei Diolah 2022

Dari jumlah total 127 responden yang telah disurvei, pengguna pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun sebanyak 2,36 persen merupakan penduduk berusia dibawah 20 tahun, sebanyak 23,62 persen berusia 20-29 tahun, sebanyak 30,71 persen berusia 30-39 tahun, sebanyak 26,77 persen berusia 40-49

tahun, sebanyak 11,81 persen berusia 50-59 tahun, dan sebanyak 4,72 persen berusia diatas 60 tahun.

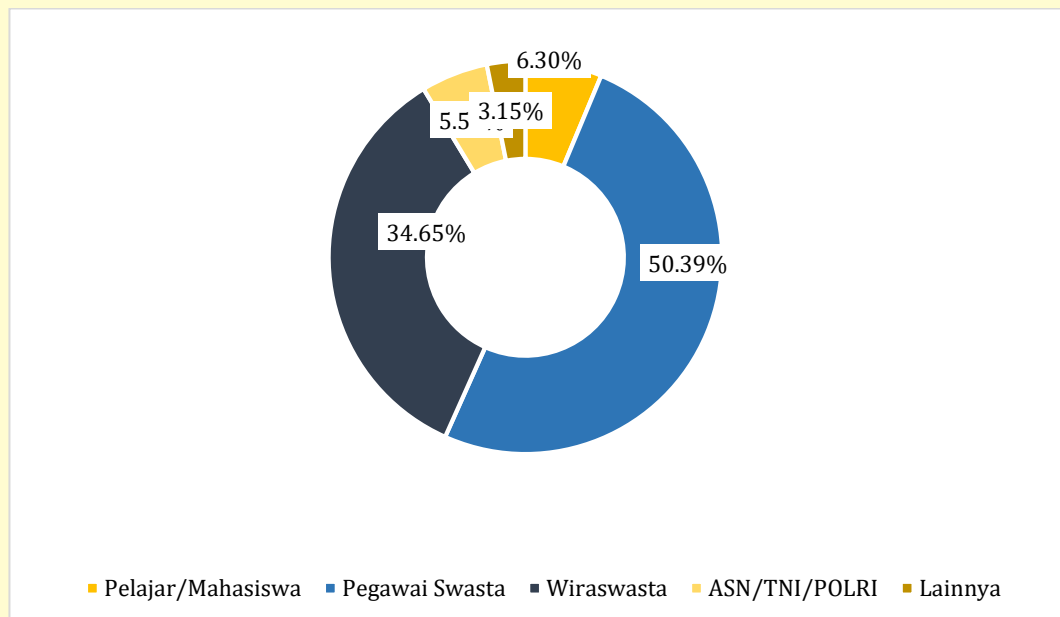


Gambar 5. 4 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Pendidikan Terakhir

Sumber: Data Survei Diolah 2022

Berdasarkan jumlah total 127 responden yang telah disurvei, pengguna pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun mayoritas memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat yaitu sebanyak 39,37 persen. Sementara pengguna layanan dengan pendidikan terakhir tidak tamat SD/ sederajat sebanyak 4,72 persen, pengguna layanan dengan pendidikan terakhir SD/ sederajat sebanyak 1,47 persen, pengguna layanan dengan pendidikan terakhir SMP/ sederajat sebanyak 3,15 persen, pengguna layanan dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 17,32 persen, pengguna layanan dengan pendidikan terakhir Strata

1 sebanyak 29,13 persen, dan pengguna layanan dengan pendidikan terakhir S2 atau lebih dari S2 sebanyak 4,72 persen



Gambar 5. 5 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Pekerjaan

Sumber: Data Survei Diolah 2022

Berdasarkan hasil survei dari 127 responden, diketahui bahwa mayoritas pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab, Madiun bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 50,39 persen. Sementara 34,65 persen bekerja sebagai wiraswasta, 6,30 persen merupakan pelajar/mahasiswa, 5,51 persen bekerja sebagai ASN/TNI/Polri. Dan sisanya 3,15 persen ada yang bekerja sebagai petani, ibu rumah tangga, pencari kerja, honorer, dan pensiunan.

5.2. Kepuasan Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun dinilai berdasarkan 9 unsur, yaitu:

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem mekanisme dan prosedur;
- 3) Waktu penyelesaian;
- 4) Biaya/tarif ;
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan;
- 6) Kompetensi pelaksana;
- 7) Perilaku pelaksana;
- 8) Sarana dan prasarana ;
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Adapun hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 5. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

No	UNSUR	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	90,06	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	85,63	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	86,09	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	84,35	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,39	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	88,09	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90,35	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	80,57	B	Baik

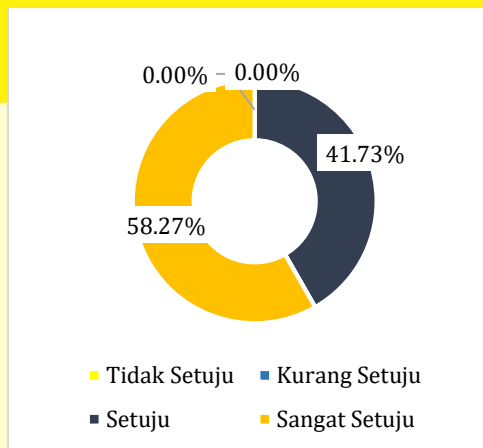
No	UNSUR	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,48	A	Sangat Baik
Nilai IKM		86,89	B	Baik

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun sebesar 86,89 dimana angka tersebut masuk dalam kategori pelayanan Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah perilaku pelaksana kemudian disusul dengan unsur persyaratan. Secara rinci, pembahasan mengenai hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun adalah sebagai berikut:

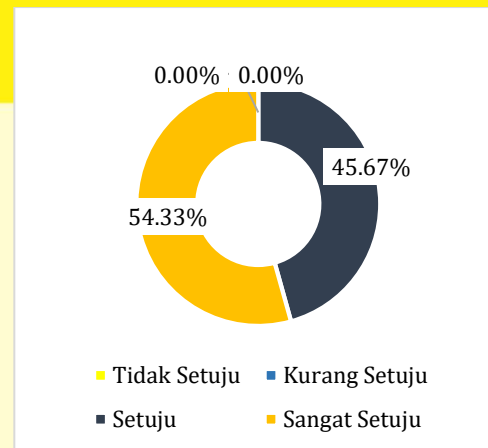
1) Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun dijabarkan menjadi dua pertanyaan sebagai berikut.



Kemudahan Mendapatkan Informasi tentang Persyaratan Pelayanan

(a)



Kemudahan dalam Memenuhi Persyaratan Pelayanan

(b)

Gambar 5.6 Unsur Persyaratan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

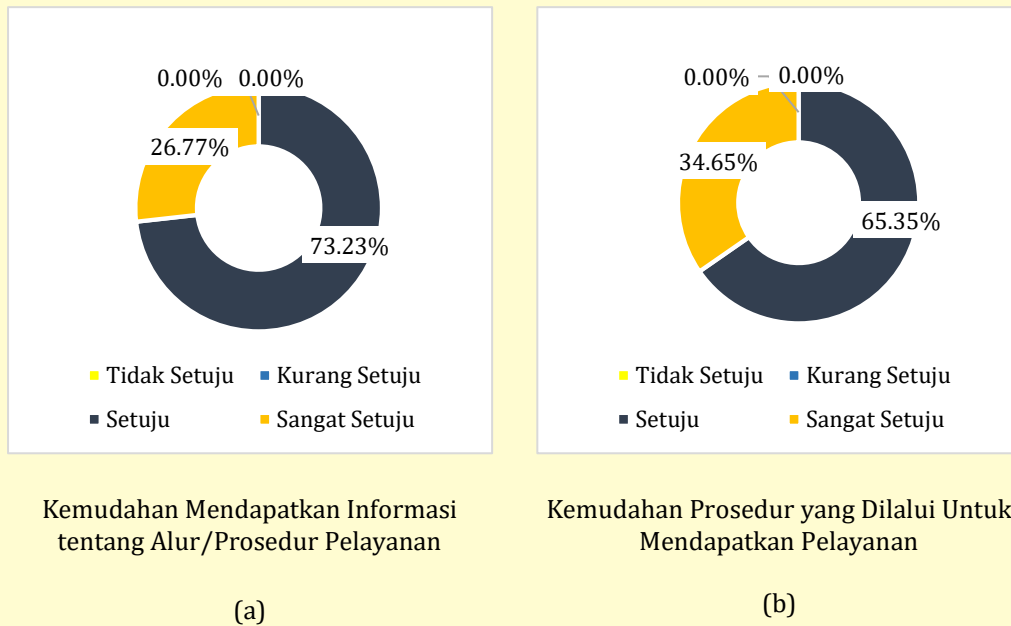
Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan Gambar 5.6 (a) menunjukkan bahwa sebesar 41,73 persen pengguna layanan merasa mudah mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan seperti persyaratan administrasi, bahkan 58,27 persen mengatakan bahwa persyaratan pelayanan sangat mudah untuk diakses. Selain itu, pada Gambar 5.6 (b) menunjukkan bahwa persyaratan yang diberikan sangat mudah untuk dipenuhi oleh pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari 127 jawaban responden seluruhnya menjawab setuju dan sangat setuju.

2) Sistem Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.7 Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

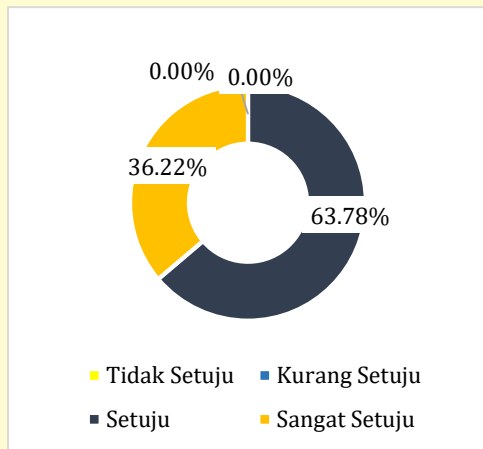
Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei pada Gambar 5.7 (a) dan (b) diketahui bahwa seluruh responden yang telah disurvei menjawab setuju dan sangat setuju. Hal ini menandakan bahwa informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun dapat dengan mudah diketahui oleh pengguna layanan dan dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan.

3) Waktu Penyelesaian

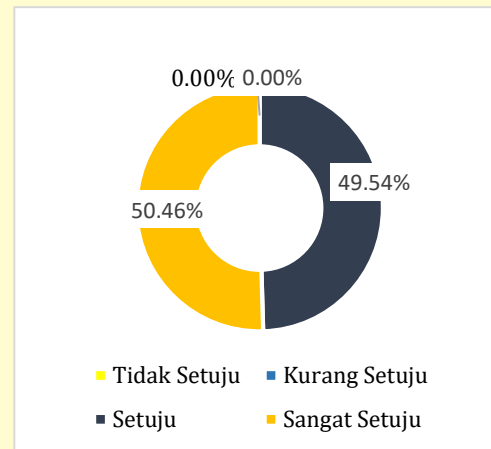
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu atau jadwal pelayanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun diuraikan menjadi tiga pernyataan dengan hasil sebagai berikut.



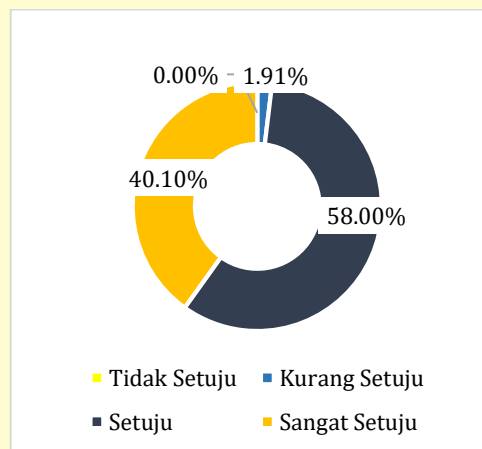
Efektivitas Pelayanan Online Melalui Website, Email, maupun Whatsapp

(a)



Kesesuaian Jam Layanan dengan yang Tertulis

(b)



Kecepatan Waktu dalam Pemberian Layanan Sesuai dengan Standar Waktu yang Telah Ditetapkan

(c)

Gambar 5. 8 Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

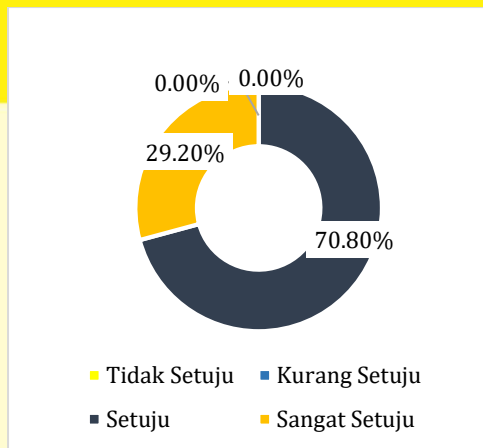
Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Mayoritas pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun menjawab setuju dan sangat setuju dengan waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun, baik dari segi efektivitas pelayanan online melalui website, email, dan whatsapp, petugas pelayanan selalu ada ditempat sesuai jam pelayanan, dan waktu pelayanan yang diperoleh sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

Namun masih terdapat responden yang mengeluhkan terkait kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan yang cukup lama. Hal ini kemungkinan terjadi ketika layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun sedang banyak antrian.

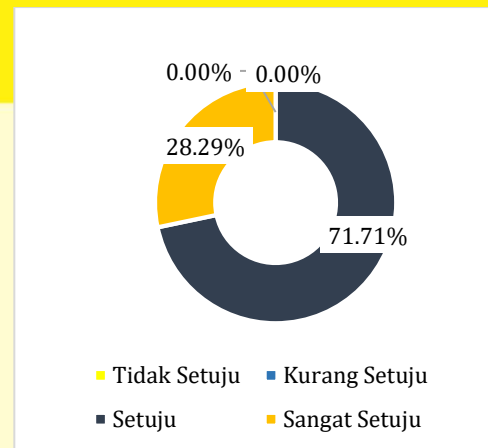
4) Tarif/Biaya

Tarif atau Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Pada Survei Kepuasan Masyarakat ini, unsur tarif dan biaya diwakili oleh dua pernyataan berikut.



Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

(a)



Biaya/Tarif Pelayanan Diinformasikan dengan Jelas

(b)

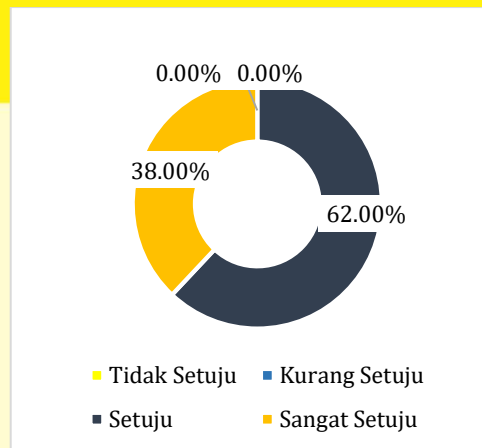
Gambar 5. 9 Unsur Tarif/Biaya Penyelesaian Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh responden yang disurvei setuju bahkan sangat setuju dengan tarif dan biaya yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kab. Madiun. Persepsi tersebut sejalan dengan informasi mengenai tarif atau biaya pelayanan yang telah diinformasikan dengan jelas kepada pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari besarnya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Unsur ini dijabarkan oleh satu pernyataan yang hasilnya disajikan sebagai berikut:



Kesesuaian Produk Pelayanan Antara yang Tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Standar Pelayanan dengan Hasil yang Diberikan

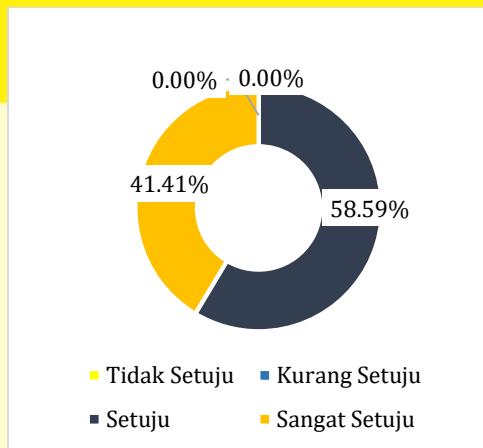
Gambar 5. 10 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun menjawab setuju dan sangat setuju terhadap kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan. Hal ini menandakan bahwa pengguna pelayanan merasa puas dengan hasil produk dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun.

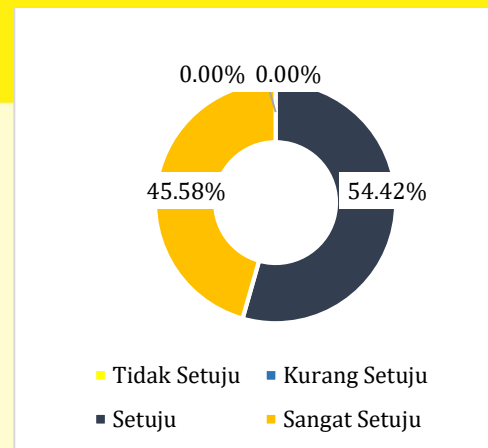
6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana diuraikan menjadi dua pernyataan sebagai berikut:



Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani

(a)



Kesigapan Petugas Pelayanan dalam Melayani

(b)

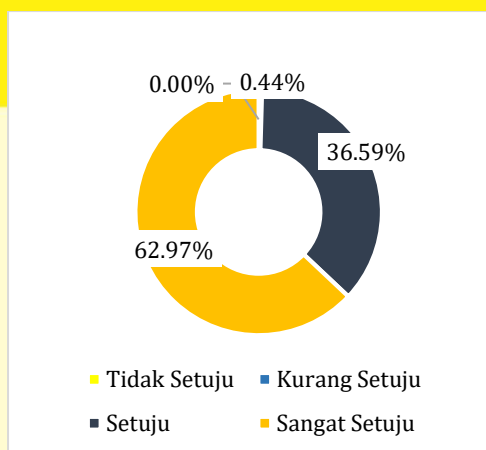
Gambar 5. 11 Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan seluruh responden yang disurvei mengatakan bahwa petugas sudah terampil, cermat, teliti, dan sigap dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan responden menjawab setuju dan sangat setuju.

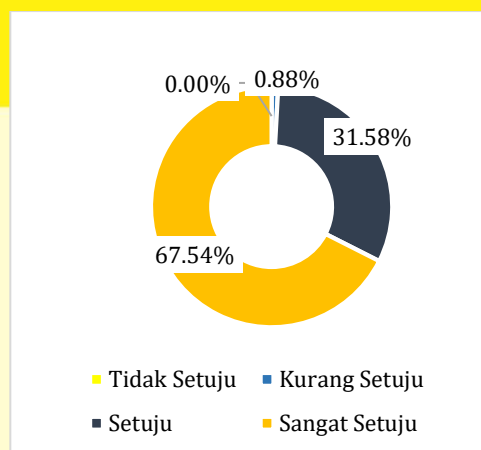
7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survei ini, unsur perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut



Perilaku Petugas dalam pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

(a)



Adil dan Tidak Membeda-bedakan dalam Melayani

(b)

Gambar 5. 12 Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

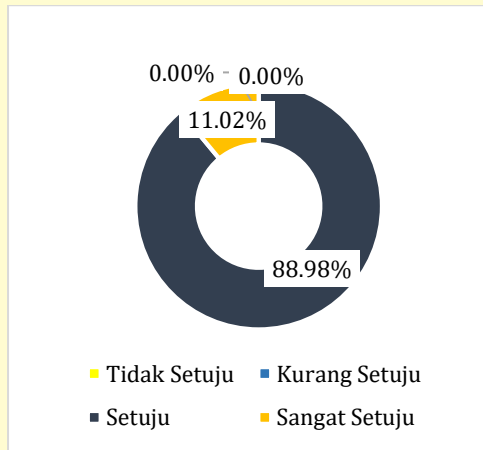
Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun sudah puas dengan perilaku petugas ketika memberikan pelayanan kepada responden seperti petugas cukup ramah dan sopan, serta adil dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan.

Namun masih terdapat pengguna pelayanan yang mengeluhkan petugas yang sangat tegas hingga terkesan kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap responden.

8) Sarana dan Prasarana

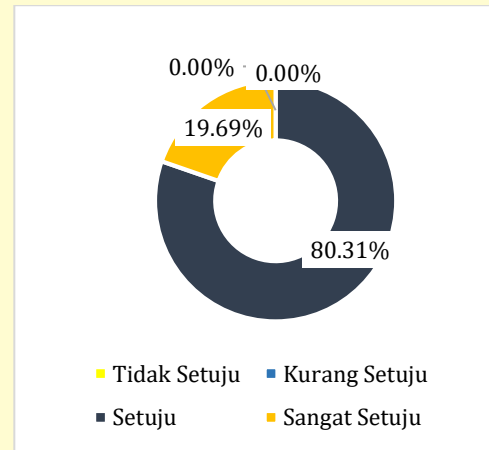
Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak

bergerak seperti gedung. Sarana dan prasarana dalam penilaian pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun dijabarkan dalam pernyataan-pernyataan berikut.



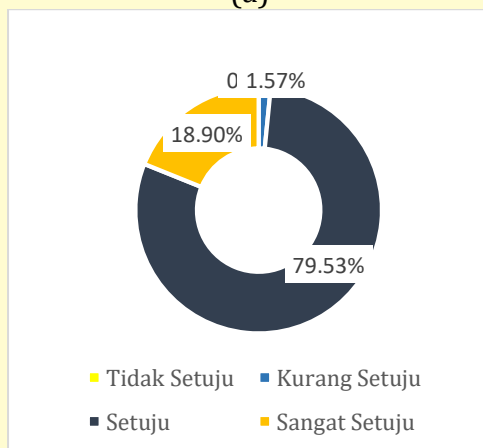
Ketersediaan Formulir/Blangko

(a)



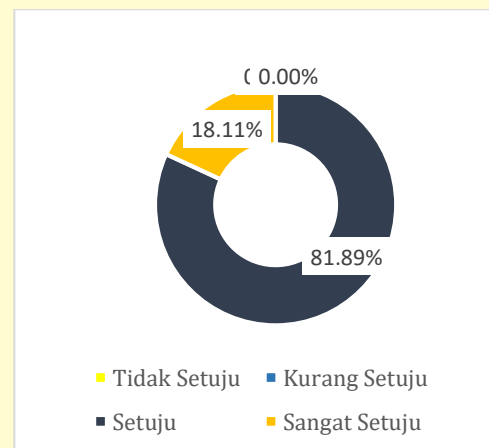
Ketersediaan Brosur Informasi Layanan

(b)



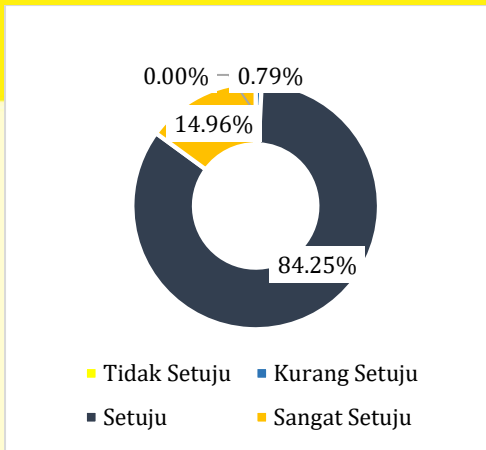
Ketersediaan Ruang Tunggu Layanan

(c)



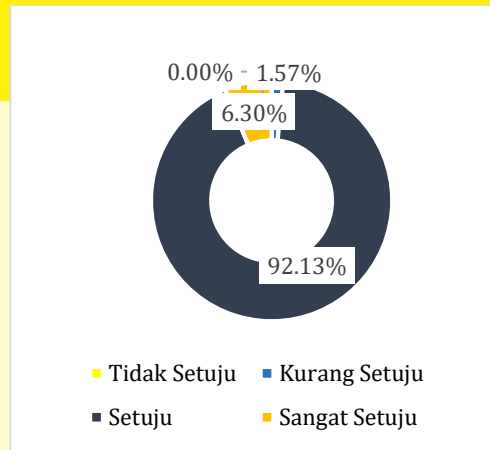
Ketersediaan Musholla

(d)



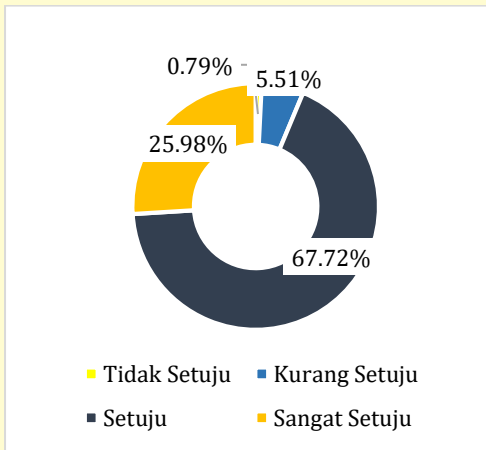
Ketersediaan Tempat Parkir

(e)



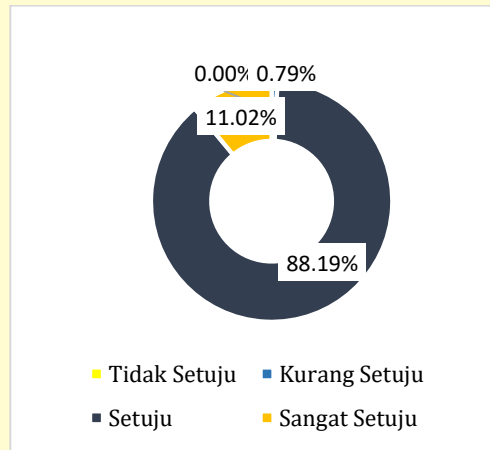
Ketersediaan Petugas Informasi

(f)



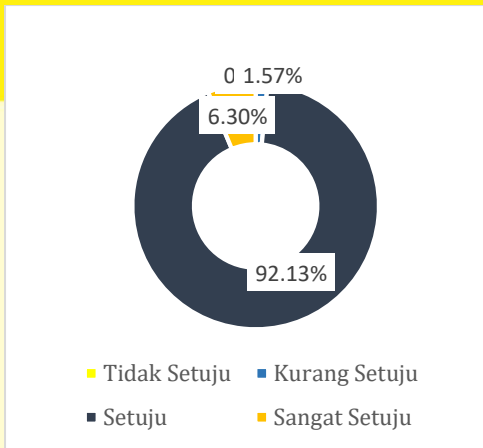
Ketersediaan Toilet

(g)



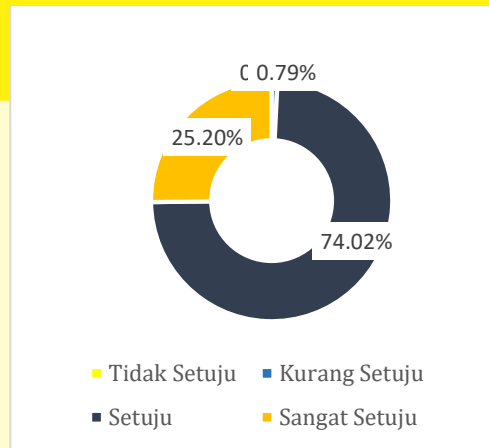
Ketersediaan Fasilitas Ramah Anak (Playground) dan Ruang Laktasi

(h)



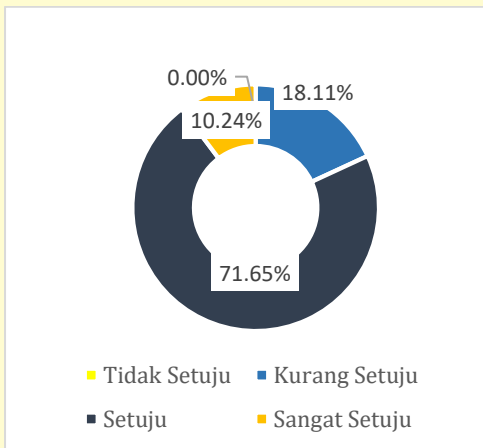
Ketersediaan Fasilitas Kesehatan

(i)



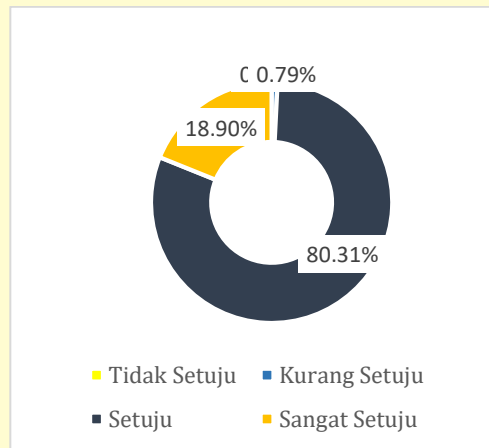
Ketersediaan Pojok Baca

(j)



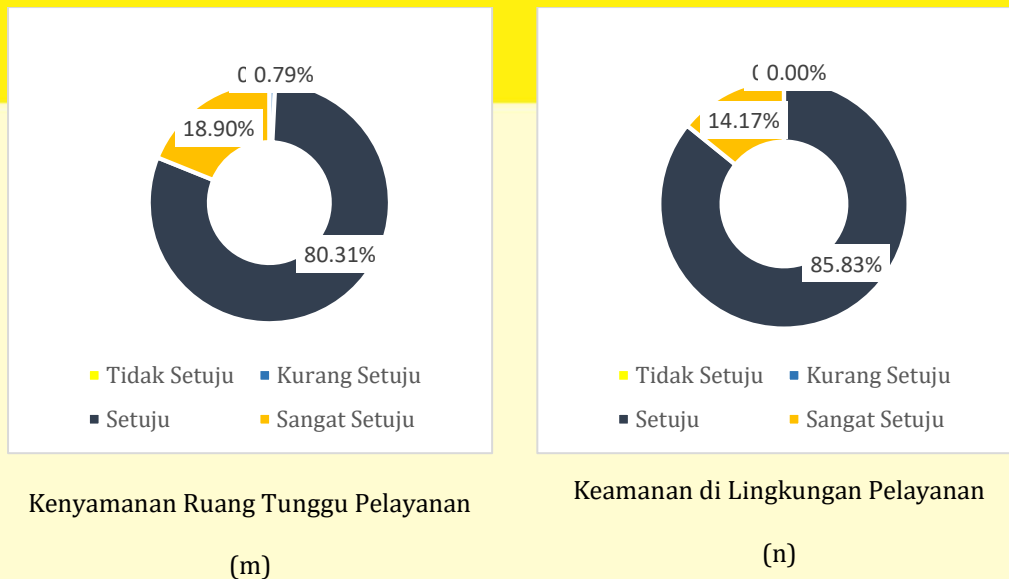
Ketersediaan Fasilitas Perangkat Elektronik seperti Gadget

(k)



Kebersihan Ruang Tunggu Pelayanan

(l)



Gambar 5. 13 Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

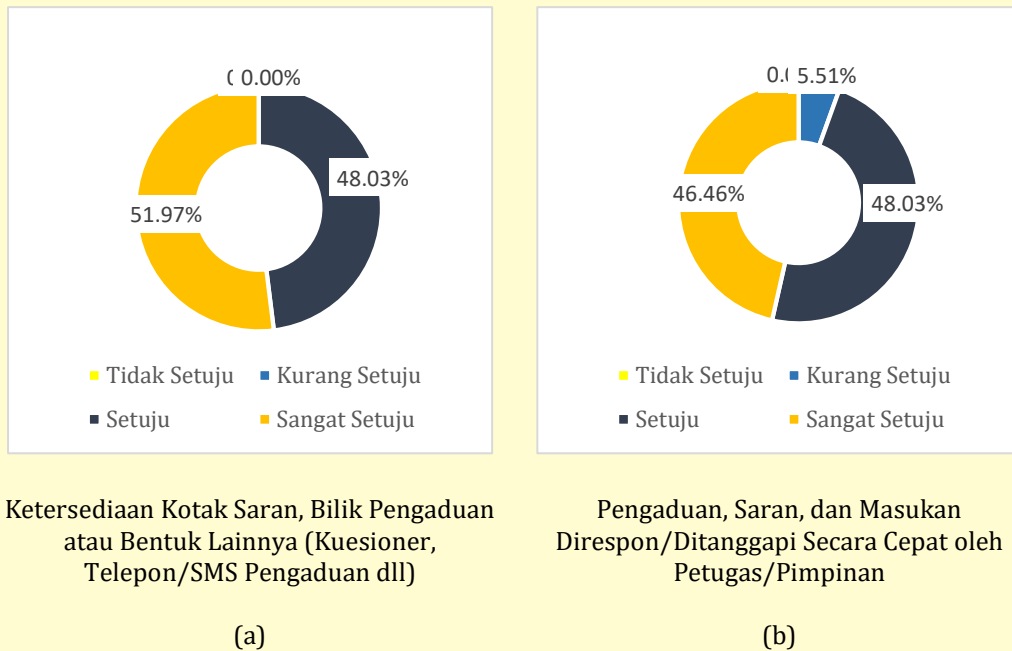
Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Meski masuk dalam kategori baik, unsur sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai IKM yang paling rendah dibandingkan unsur lainnya. Terdapat proporsi jawaban kurang setuju dari responden yaitu pada beberapa pernyataan terutama pada ketersediaan fasilitas perangkat elektronik portable (gadget) yang digunakan dalam menjangkau/mensurvey kepuasan masyarakat secara online. Proporsi jawaban kurang setuju ini mencapai 18,11 persen dari responden. Hal ini menandakan bahwa perlu adanya pemeriksaan, pengecekan bahkan penambahan terhadap fasilitas-fasilitas tersebut baik dari jumlah ketersediaan maupun kebersihannya.

9) **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan

pengguna layanan. Terdapat dua pernyataan untuk menggambarkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan hasil sebagai berikut.



Gambar 5. 14 Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa responden merasa puas dan sangat puas terhadap ketersediaan kotak saran, bilik pengaduan, atau bentuk sarana lainnya. Namun sebanyak 5,51 persen responden merasa kurang puas terhadap pengaduan, saran, dan masukan yang belum direspon atau belum ditanggapi. Hal ini mengartikan bahwa perlu adanya respon/tanggapan secara cepat baik oleh petugas maupun pimpinan ketika terdapat pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat ataupun pengguna layanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kab. Madiun berdasarkan jenis pelayanan sebagai berikut.

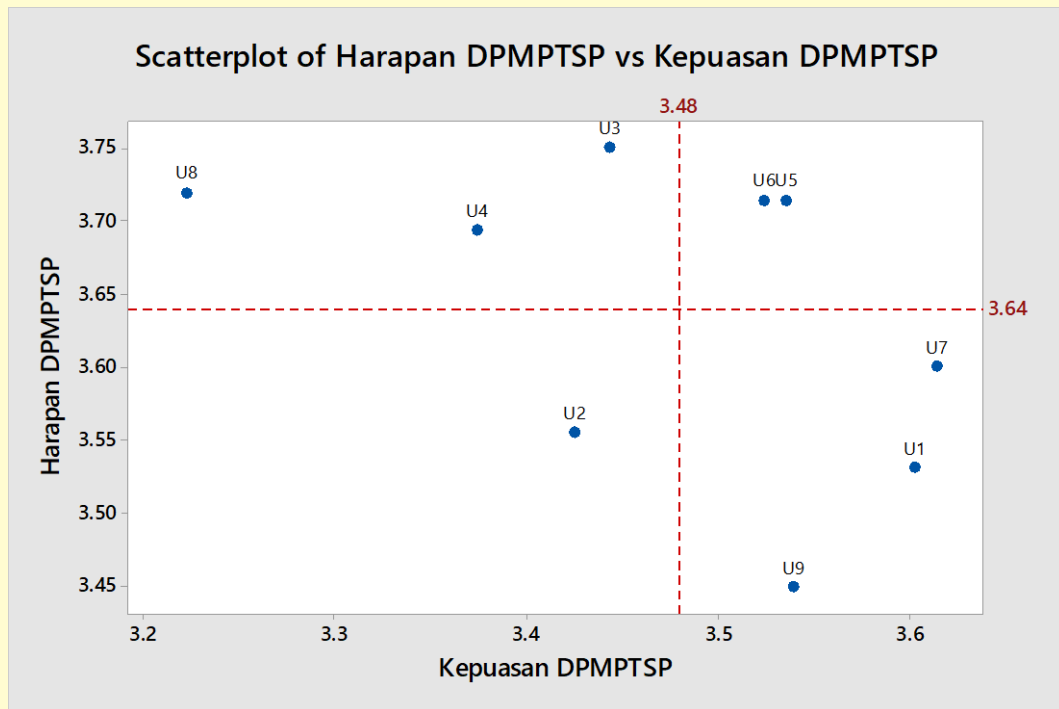
Tabel 5. 2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Izin Prinsip	82,56	B	Baik
2	Izin Lokasi	81,75	B	Baik
3	IPPT	81,95	B	Baik
4	Izin Mendirikan Usaha (IMB)	86,88	B	Baik
5	Izin Lingkungan (Surat Keterangan Pemenuhan Komitmen)	79,66	B	Baik
6	Kebutuhan Rencana Kabupaten (K RK)	83,65	B	Baik
7	Izin Penyimpanan Limbah B3	80,55	B	Baik
8	Tanda Daftar Gudang (TDG)	80,85	B	Baik
9	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	83,77	B	Baik
10	Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS)	79,26	B	Baik
11	Izin Reklame	79,96	B	Baik
12	NIB/TDP	82,65	B	Baik
13	Surat Izin Praktek Paramedik (SIPP) Kesehatan Hewan	82,43	B	Baik
14	Surat Izin Praktek Bidan	82,36	B	Baik
15	Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA)	81,76	B	Baik
16	Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)	85,54	B	Baik
17	Izin Praktek Terapis Gizi & Mulut (SIPTGM)	82,34	B	Baik
18	Izin Praktek Fisioterapi	82,71	B	Baik
19	Surat Izin Praktek Perawat (SIPP)	82,56	B	Baik
20	Izin Operasional Apotek	79,52	B	Baik
21	Izin Usaha Industri (IUI)	85,43	B	Baik
22	Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)	79,45	B	Baik

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa 22 jenis pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun memiliki mutu pelayanan B atau baik. Oleh karena hal tersebut kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun semakin baik.

5.3. Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun



Gambar 5. 15 *Importance Performance Analysis* Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

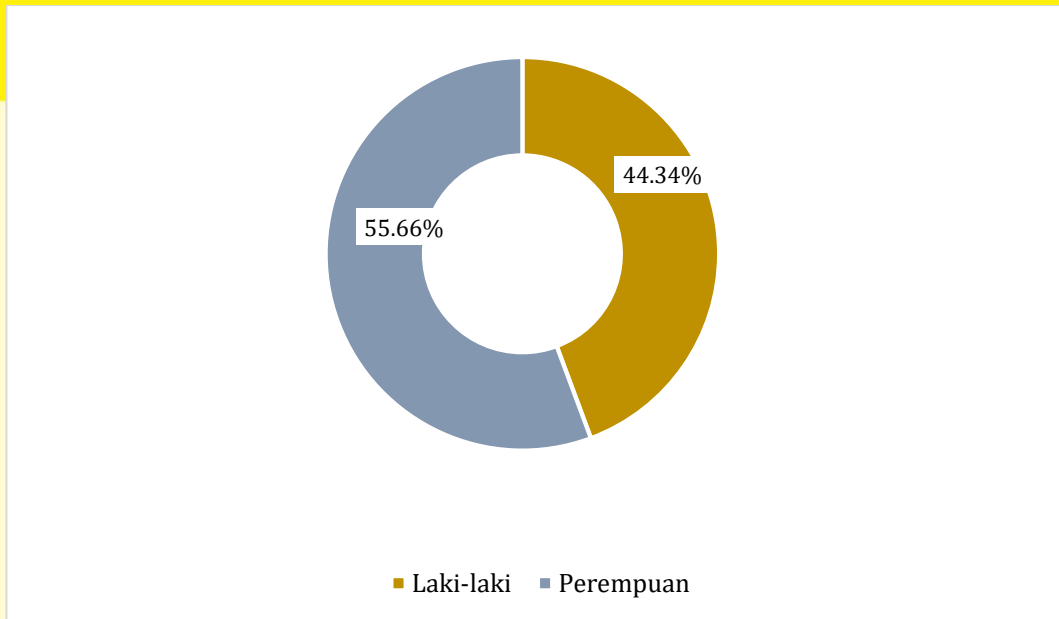
Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa unsur yang berada di Kuadran I merupakan unsur yang menjadi prioritas perbaikan karena kepuasan responden jauh dari apa yang diharapkan. Dalam hal ini unsur yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan adalah U5 terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan U6 terkait Kompetensi Pelaksana. Responden mengatakan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan kurang sesuai seperti pada kurangnya mengenai batas waktu pelayanan. Kemudian terkait kompetensi pelaksana, responden mengatakan bahwa dalam

memberikan pelayanan responden menunggu petugas untuk menanyakan kepada atasan melalui telepon, memberikan informasi kurang lengkap, dan beberapa responden menganggap yang kurang mengerti terkait produk pelayanannya adalah petugas baru pelayanan tersebut.

5.4. Karakteristik Pengguna Pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP)

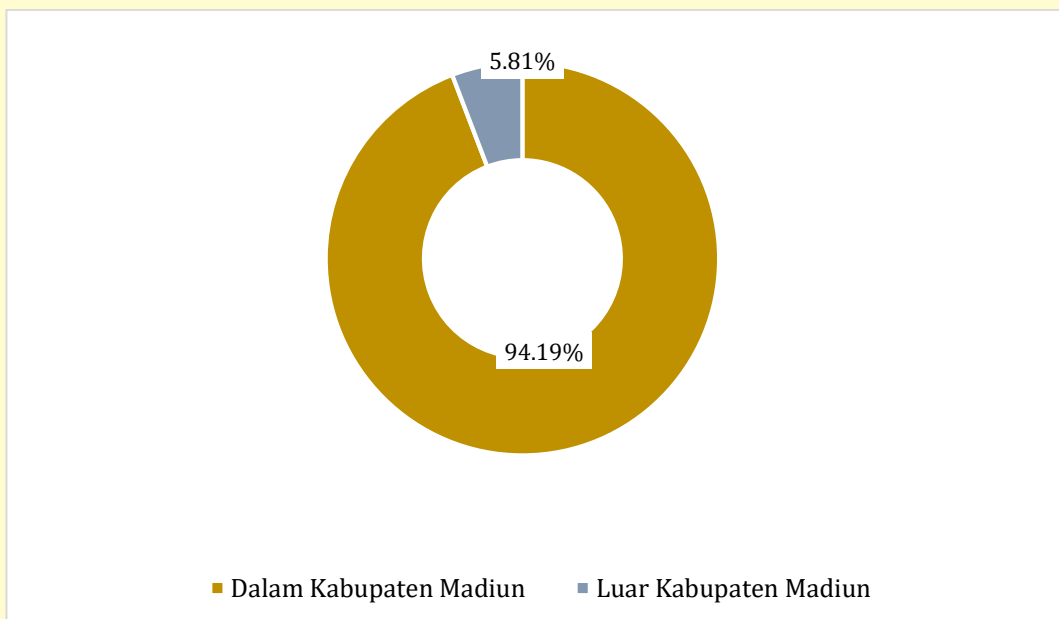
Kabupaten Madiun

Jumlah sampel penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun sebanyak 327 responden. Sampel tersebut diambil dari populasi jumlah kunjungan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun yang meliputi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 1, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Tenaga Kerja, dan Dinas Sosial. Adapun karakteristik responden kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun adalah sebagai berikut.



Gambar 5. 16 Karakteristik Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik Menurut Jenis Kelamin
 Sumber: Data Survei Diolah 2022

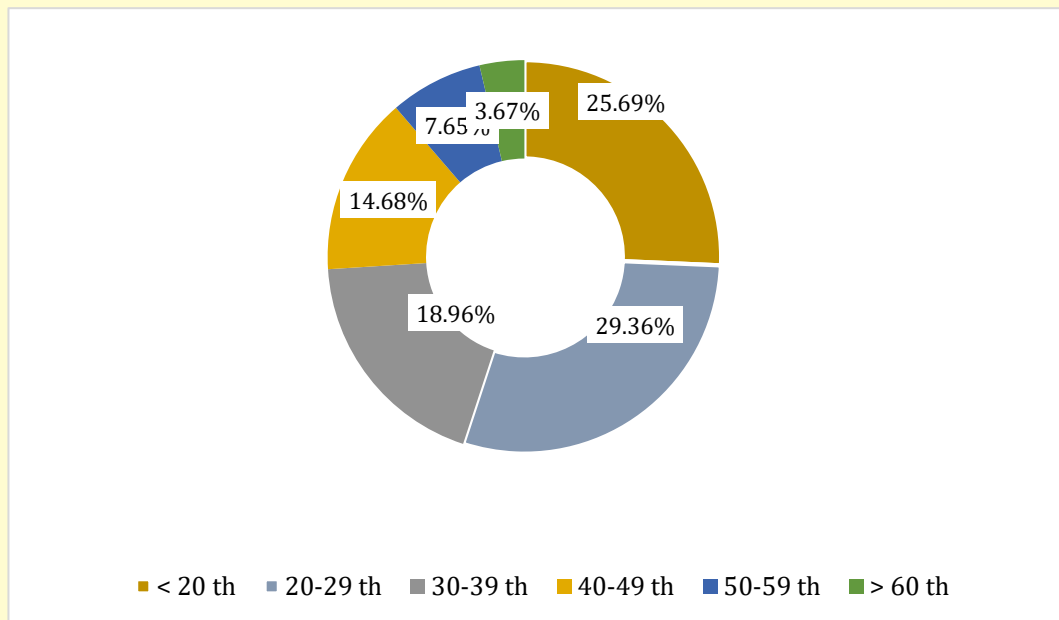
Berdasarkan jumlah total 327 responden pengguna layanan Mal Pelayanan Publik yang telah disurvei sebesar 55,66 persen berjenis kelamin laki-laki. Sementara sisanya yaitu 44,34 persen berjenis kelamin perempuan.



Gambar 5. 17 Karakteristik Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik Menurut Alamat Tinggal

Sumber: Data Survei Diolah 2022

Berdasarkan hasil survei, mayoritas pengguna Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun adalah penduduk asli Kabupaten Madiun sebesar 94,19 persen, sedangkan sisanya sebesar 5,81 persen merupakan penduduk luar Kabupaten Madiun dari berbagai kabupaten/kota antara lain dari Kota Madiun, Blitar, Lamongan, Sidoarjo, Surabaya dan Bangkalan.

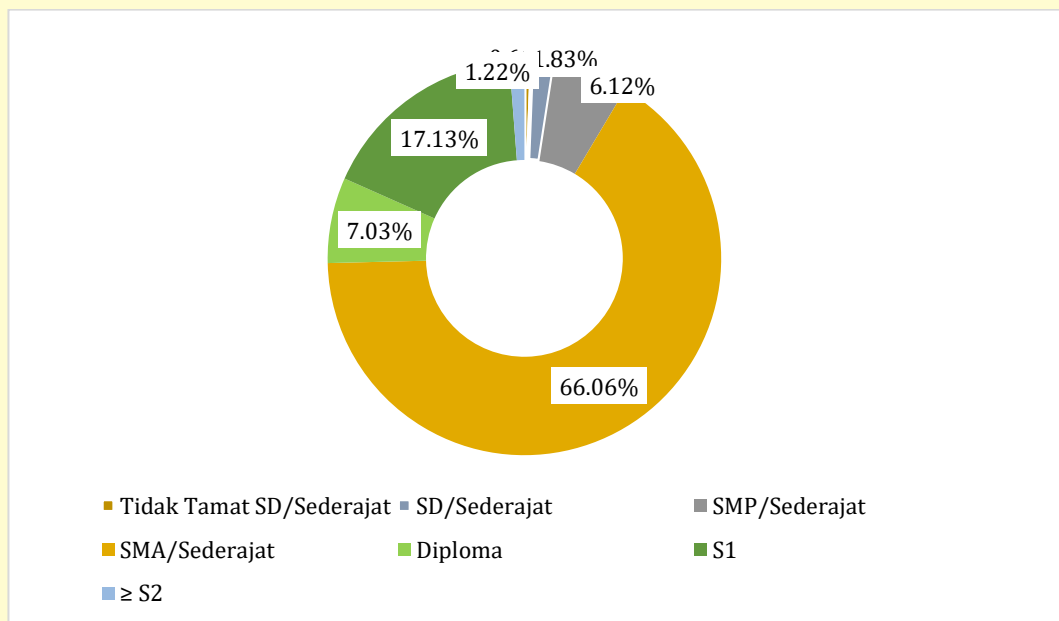


Gambar 5. 18 Karakteristik Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik Menurut Kelompok Usia

Sumber: Data Survei Diolah 2022

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa pengguna layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun berasal dari berbagai kalangan. Tercatat sebanyak 25,69 persen merupakan pengguna layanan berusia kurang dari 20 tahun, sebanyak 29,36 persen merupakan pengguna layanan berusia 20-29 tahun, sebanyak 18,96 persen merupakan pengguna layanan berusia 30-39

tahun, sebanyak 14,68 persen merupakan pengguna layanan berusia 40-49 tahun, sebanyak 7,65 persen merupakan pengguna layanan berusia 50-59 tahun, dan sebanyak 3,67 persen merupakan pengguna layanan berusia diatas 60 tahun.

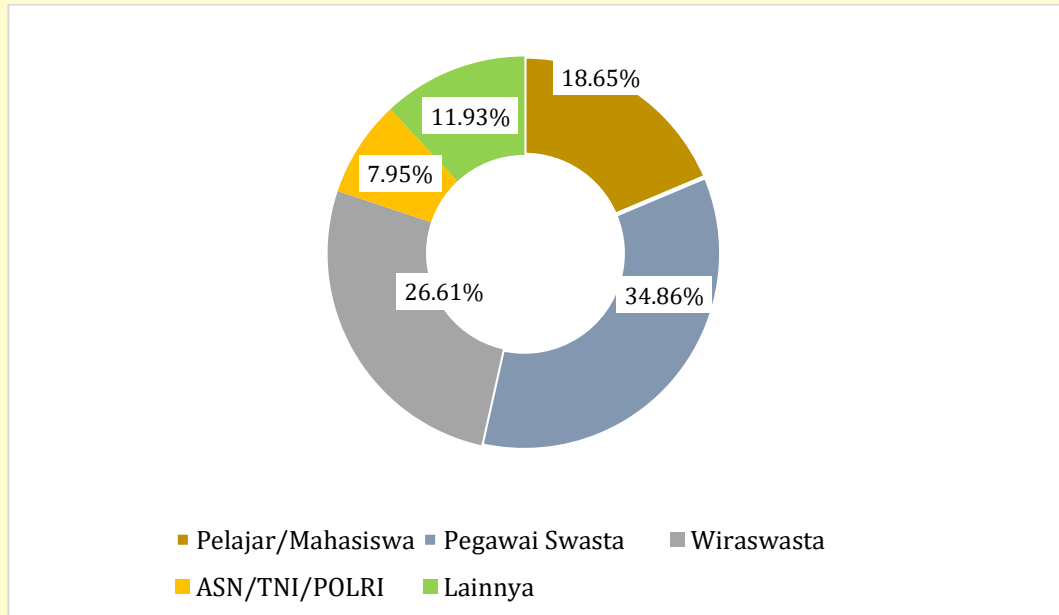


Gambar 5. 19 Karakteristik Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik Menurut Pendidikan Terakhir

Sumber: Data Survei Diolah 2022

Ditinjau dari segi pendidikan terakhirnya, pengguna layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun paling banyak berlatar belakang pendidikan terakhir SMA/ sederajat yaitu sebesar 66,06 persen. Sedangkan untuk pengguna layanan paling sedikit berlatar belakang pendidikan terakhir tidak tamat SD/ sederajat yaitu sebesar 0,61 persen. Selain itu terdapat pengguna layanan yang berlatar belakang pendidikan terakhir SD/ sederajat sebesar 1,83 persen, berlatar belakang pendidikan terakhir SMP/ sederajat sebesar 6,12 persen, berlatar belakang pendidikan terakhir Diploma sebesar 7,03 persen, berlatar belakang pendidikan terakhir Strata 1 sebesar 17,13

persen, dan berlatar belakang pendidikan terakhir Strata 2 atau lebih sebesar 1,22 persen.



Gambar 5. 20 Karakteristik Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik

Sumber: Data Survei Diolah 2022

Ditinjau berdasarkan profesi/pekerjaan dari pengguna layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun mayoritas berprofesi sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 34,86 persen. sementara profesi lainnya seperti wiraswasta sebanyak 26,61 persen, pelajar/mahasiswa sebanyak 18,65 persen, ASN/TNI/POLRI sebanyak 7,95 persen, sisanya berprofesi antara lain sebagai petani, ibu rumah tangga, pencari kerja, honorer, dan pensiunan.

5.5. Kepuasan Pengguna Pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP)

Kabupaten Madiun

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP)

Kab. Madiun dinilai berdasarkan 9 unsur, yaitu:

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem mekanisme dan prosedur;
- 3) Waktu penyelesaian;
- 4) Biaya/tarif;
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan;
- 6) Kompetensi pelaksana;
- 7) Perilaku pelaksana;
- 8) Sarana dan prasarana ;
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Adapun hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5. 3 Indeks Kepuasan Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

No	UNSUR	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	89,41	A	Sangat Baik
U2	Sistem,Mekanisme, Prosedur	86,89	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	86,21	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	84,86	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,69	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	88,26	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90,71	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	80,65	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,43	B	Baik
Nilai IKM		86,79	B	Baik

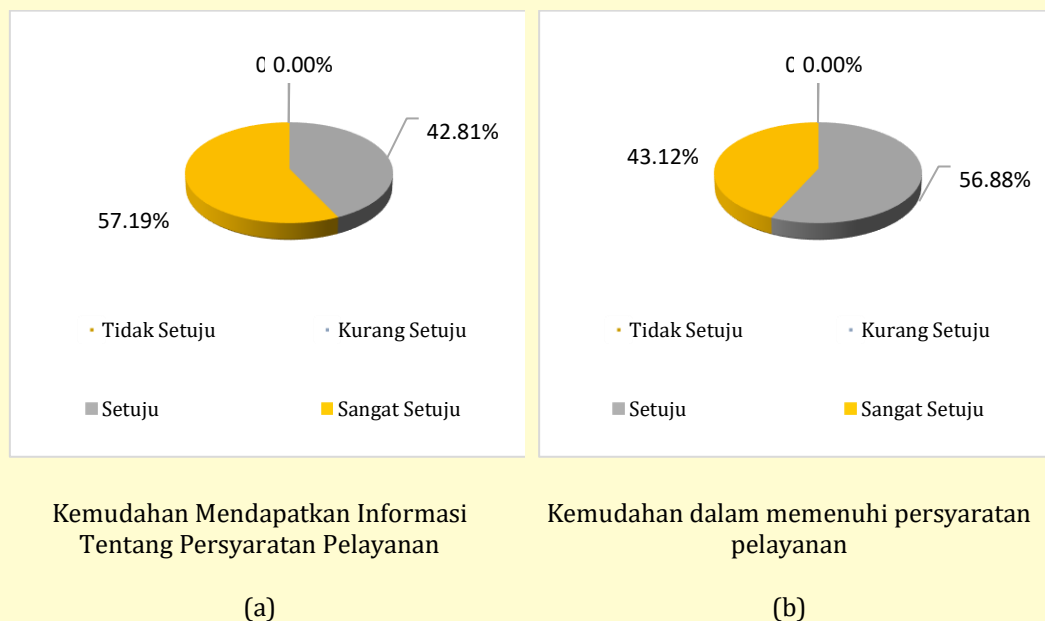
Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun khususnya pada layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 1, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas

Tenaga Kerja, dan Dinas Sosial memiliki predikat Baik yaitu dengan nilai sebesar 86,79. Hal tersebut ditunjukkan oleh mayoritas unsur yang memiliki predikat baik, bahkan beberapa unsur berpredikat sangat baik. Secara rinci, pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun khususnya pada layanan yang telah disebutkan diatas adalah sebagai berikut.

1) Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun dijabarkan menjadi dua pertanyaan sebagai berikut.



Gambar 5. 21 Unsur Persyaratan Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

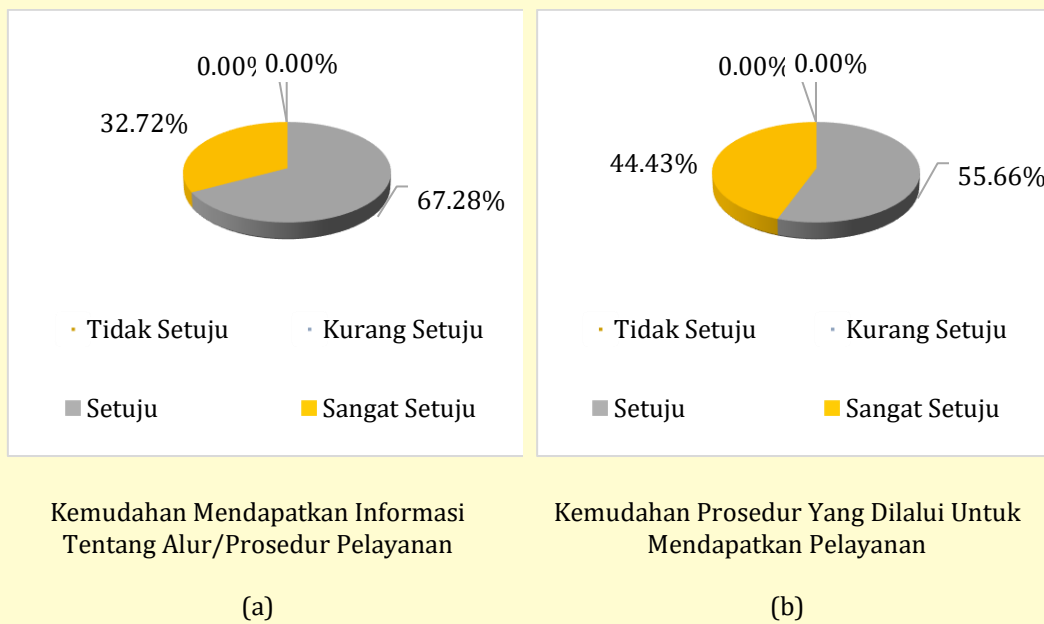
Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei menunjukkan sebanyak 42,81 persen responden menjawab bahwa informasi persyaratan pengurusan dokumen mudah untuk didapatkan, bahkan sebanyak 57,19 persen mengatakan

informasi persyaratan pengurusan dokumen sangat mudah untuk didapatkan. Dengan kemudahan tersebut membuat responden mudah dalam memenuhi dan memahami persyaratan pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas responden yang menjawab setuju dan sangat setuju.

2) Sistem Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut:



Gambar 5. 22 Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

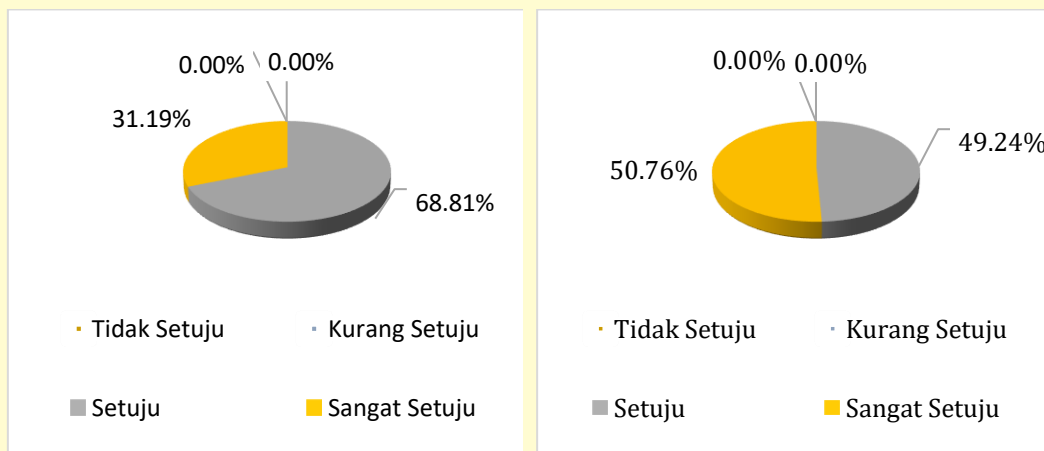
Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Hasil survei menunjukkan tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju atau kurang setuju terhadap sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang dijalankan di Mal

Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun dapat dengan mudah didapatkan dan dipahami dengan jelas.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu atau jadwal pelayanan yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun dijabarkan menjadi tiga pernyataan dengan hasil sebagai berikut.

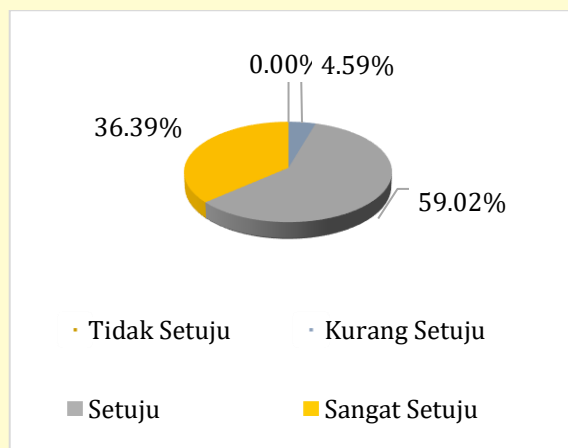


(a) Efektivitas Pelayanan Online Melalui Website, Email Maupun Wha1sapp

(b) Kesesuaian Jam Layanan dengan yang Tertulis

(a)

(b)



Kecepatan Waktu dalam Pemberian Layanan Sesuai dengan Standar Waktu yang Telah Ditetapkan

(c)

Gambar 5. 23 Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

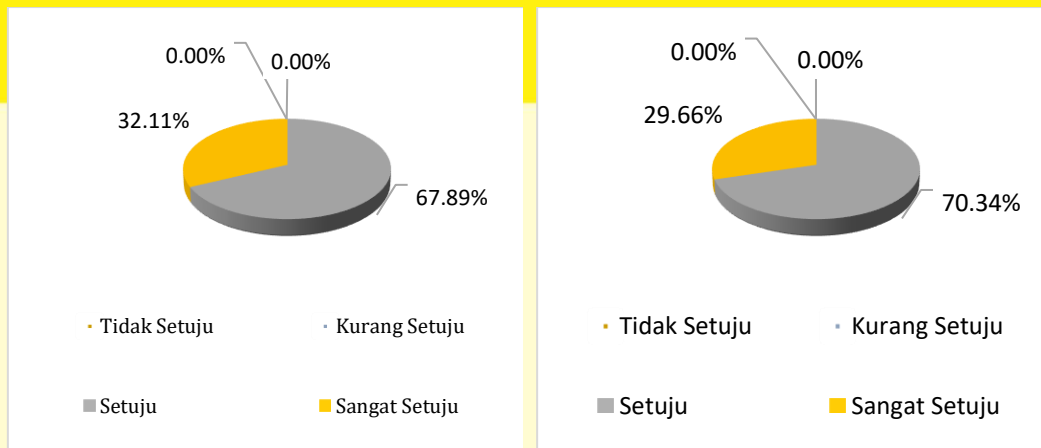
Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei, terdapat pernyataan dengan jawaban negatif yaitu pada kecepatan waktu dalam pemberian layanan yang belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 4,59 persen. Hal ini perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan dalam standar waktu dengan yang telah ditetapkan dalam pemberian layanan.

Namun pada pernyataan efektivitas pelayanan online melalui *website*, email, maupun *whatsapp* dan kesesuaian jam layanan yang tertulis mayoritas responden setuju bahkan sangat setuju.

4) Tarif/Biaya

Tarif atau Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Pada Survei Kepuasan Masyarakat ini, unsur tarif atau biaya pelayanan diwakili oleh dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut:



Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan

(a)

Biaya/Tarif Pelayanan Diinformasikan dengan Jelas

(b)

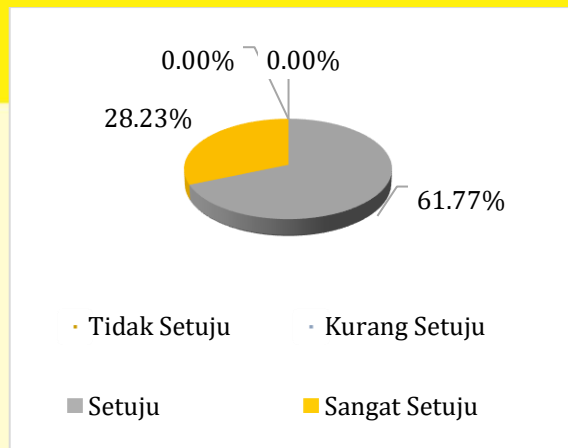
Gambar 5.24 Unsur Tarif/Biaya Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah bahwa layanan tidak dipungut biaya/gratis. Sejalan dengan peraturan tersebut, sebanyak 67,89 responden mengatakan bahwa tarif/biaya dalam pelayanan wajar, bahkan 29,66 persen mengatakan sangat wajar. Selain itu, seluruh pengguna layanan menjawab bahwa tarif/biaya pelayanan yang diinformasikan jelas bahkan sangat jelas.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Unsur ini dijabarkan oleh satu pernyataan yang hasilnya disajikan sebagai berikut.



Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang Diberikan

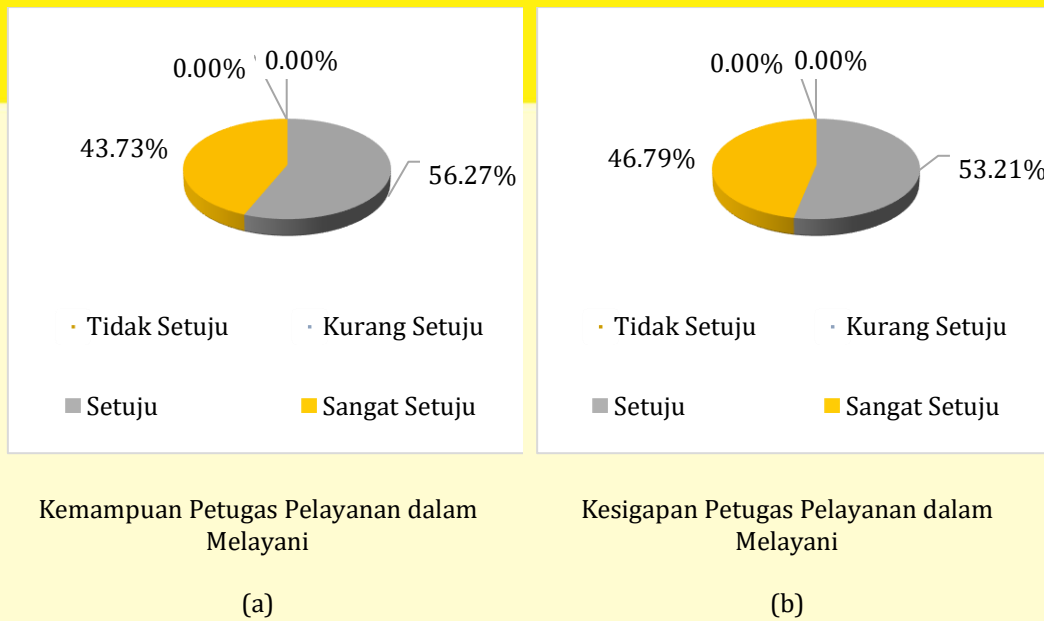
Gambar 5. 25 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hal ini mengartikan bahwa produk yang dihasilkan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan penerima layanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana diuraikan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



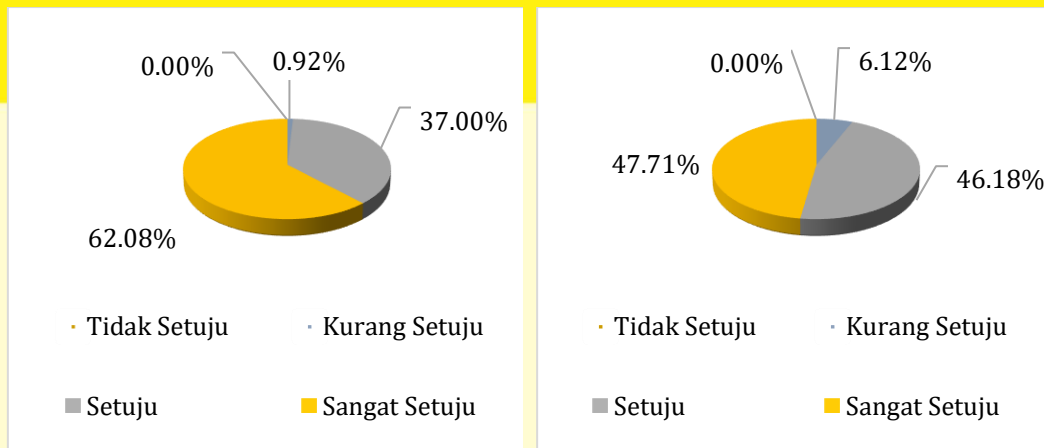
Gambar 5. 26 Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan seluruh responden yang disurvei mengatakan bahwa petugas layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun sudah terampil, cermat, teliti, dan sigap dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan responden menjawab setuju dan sangat setuju.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survei ini, unsur perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut.



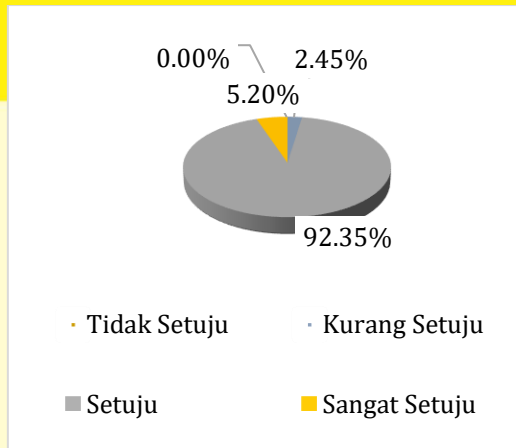
Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan Adil dan Tidak Membeda-Bedakan dalam Melayani

Gambar 5.27 Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun
Sumber: Data Survei Diolah, 2022

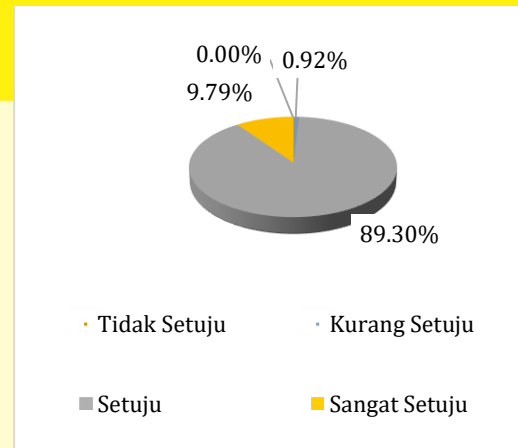
Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun sudah puas dengan perilaku petugas ketika memberikan pelayanan kepada responden seperti petugas cukup ramah dan sopan, serta adil dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Namun masih terdapat pengguna pelayanan yang mengeluhkan petugas yang sangat tegas hingga terkesan kurang ramah.

8) Sarana dan Prasarana

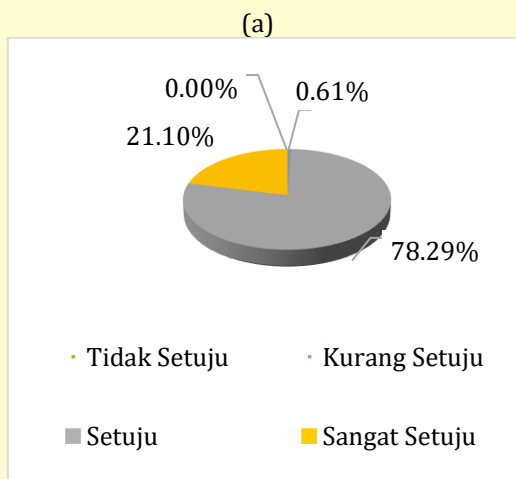
Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung. Sarana dan prasarana dalam penilaian Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun dijabarkan dalam pernyataan-pernyataan sebagai berikut.



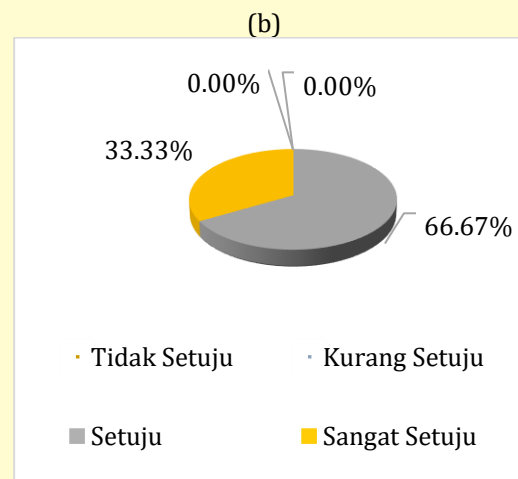
Ketersediaan Formulir/Blangko



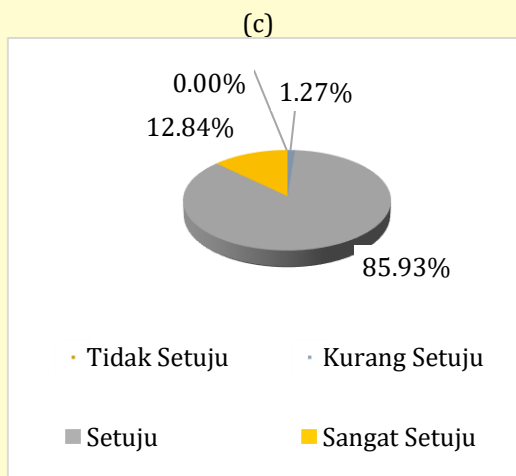
Ketersediaan Brosur Informasi Layanan



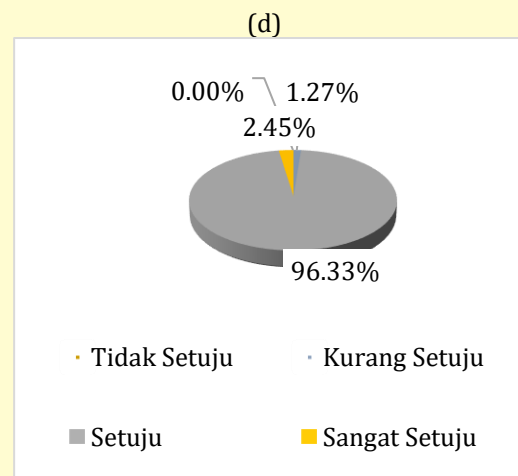
Ketersediaan Ruang Tunggu Layanan



Ketersediaan Musholla



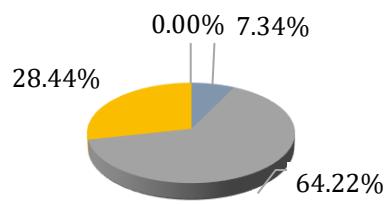
Ketersediaan Tempat Parkir



Ketersediaan Petugas Informasi

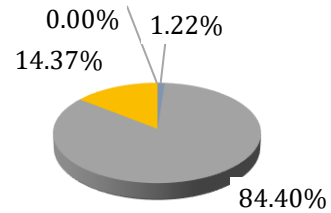
(e)

(f)



· Tidak Setuju · Kurang Setuju
 ■ Setuju ■ Sangat Setuju

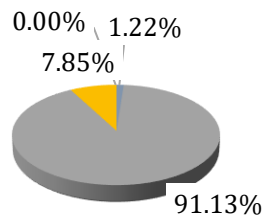
Ketersediaan Toilet



· Tidak Setuju · Kurang Setuju
 ■ Setuju ■ Sangat Setuju

Ketersediaan Fasilitas Ramah Anak (Playgorund) dan Ruang Laktasi

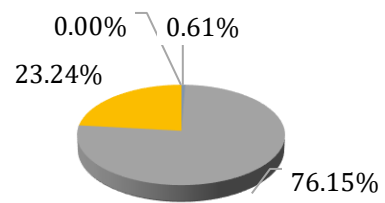
(g)



· Tidak Setuju · Kurang Setuju
 ■ Setuju ■ Sangat Setuju

Ketersediaan Fasilitas Kesehatan (Klinik)

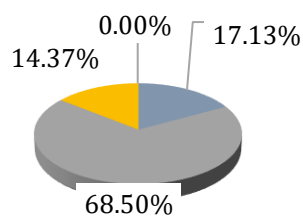
(h)



· Tidak Setuju · Kurang Setuju
 ■ Setuju ■ Sangat Setuju

Ketersediaan Pojok Baca

(i)

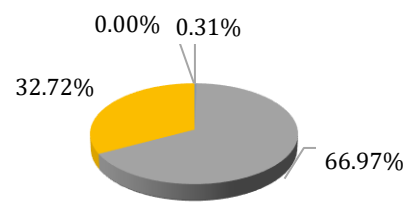


· Tidak Setuju · Kurang Setuju
 ■ Setuju ■ Sangat Setuju

Ketersediaan fasilitas Perangkat Elektronik seperti Gadget

(k)

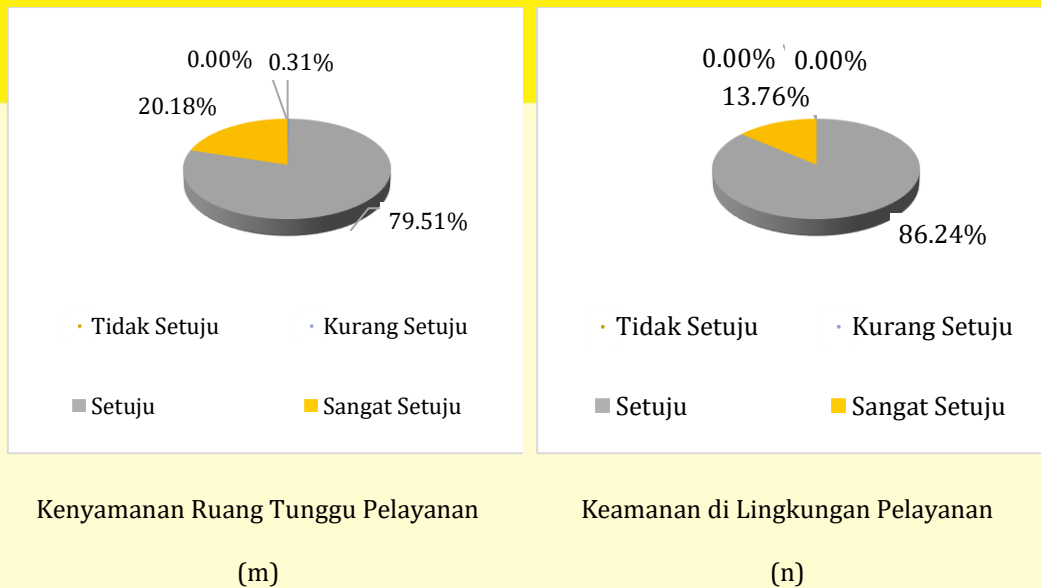
(j)



· Tidak Setuju · Kurang Setuju
 ■ Setuju ■ Sangat Setuju

Kebersihan Ruang Tunggu Pelayanan

(l)



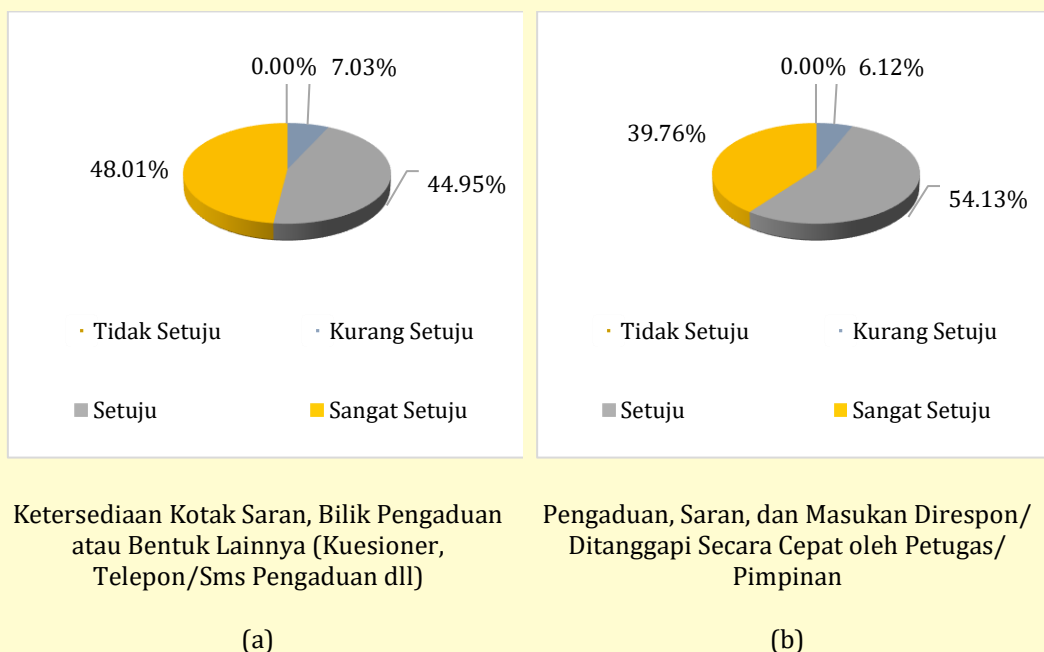
Gambar 5. 28 Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Hasil survei menunjukkan tidak terdapat jawaban negatif (kurang setuju dan tidak setuju pada pernyataan ketersediaan musholla (d) dan keamanan ruang tunggu pelayanan (m). Hal ini berarti musholla yang berada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun bersih dan memadai, dan keamanan ruang tunggu pelayanan dirasa aman oleh para responden karena tidak pernah terjadi tindak kriminal. Sementara untuk pernyataan yang lain masih ada yang mendapat persepsi negatif dari responden terutama perihal ketersediaan fasilitas perangkat elektronik portable yang digunakan dalam menjangkau kepuasan/mensurvey kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan secara online, dimana mendapat jawaban negatif dari responden sebesar 17,13 persen, hal tersebut menandakan bahwa perlu dilakukan pengecekan, dan pemeliharaan yang lebih bahkan penambahan fasilitas perangkat elektronik portabel.

9) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Terdapat dua pernyataan untuk menggambarkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan hasil sebagai berikut:



(a) Ketersediaan Kotak Saran, Bilik Pengaduan atau Bentuk Lainnya (Kuesioner, Telepon/Sms Pengaduan dll)

(b) Pengaduan, Saran, dan Masukan Direspon/ Ditanggapi Secara Cepat oleh Petugas/ Pimpinan

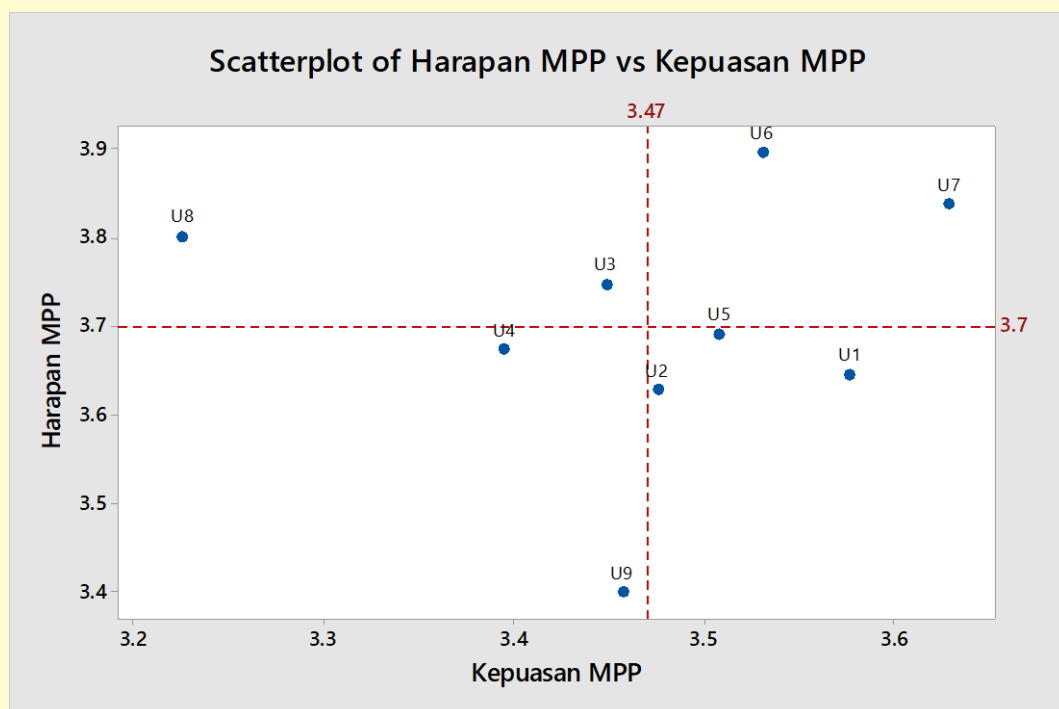
Gambar 5. 29 Unsur Penanganan Pengaduan Saran, Saran, dan Masukan Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan sudah merasa cukup atas penanganan pengaduan, saran, dan masukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun. Hal ini dibuktikan dengan persentase jawaban setuju dan sangat setuju lebih dari 90 persen. Namun masih terdapat jawaban yang negatif terkait penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab.

Madiun yaitu beberapa responden mengatakan bahwa pengaduan, saran, dan masukannya masih belum ada respon dari pihak Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan dalam hal tersebut.

5.6. Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Madiun



Gambar 5. 30 *Importance Performance Analysis* Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa unsur yang berada di Kuadran I merupakan unsur yang menjadi prioritas perbaikan karena kepuasan responden jauh dari apa yang diharapkan. Dalam hal ini unsur yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan adalah U6 terkait Kompetensi Pelaksana, dan U7 terkait perilaku

pelaksana. Responden mengatakan ada petugas yang sangat tegas, dan kurang senyum sehingga terkesan kurang ramah dan responden merasa takut. Kemudian terkait kompetensi pelaksana, responden mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan responden menunggu petugas untuk menanyakan kepada loket lain dan cenderung bingung ketika ditanya mengenai hasil jadi dokumen terkait.



BAB VI
KESIMPULAN DAN
REKOMENDASI

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun sebesar 86,89 yang masuk dalam pelayanan kategori Baik. Nilai tersebut didukung oleh 9 unsur yang mayoritas memiliki persepsi positif dari responden. Namun masih ada persepsi negatif dari responden yaitu lebih dari 15 persen pada unsur sarana dan prasarana khususnya di pernyataan ketersediaan fasilitas perangkat elektronik portabel yang digunakan dalam membantu menjangkau kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun. Hal ini berarti perlu dilakukan pemeriksaan, pemeliharaan, bahkan penambahan fasilitas terutama fasilitas perangkat elektronik di DPMPTSP Kab. Madiun.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun masuk dalam kategori pelayanan Baik yaitu sebesar 86,79. Hal ini juga didukung oleh semua unsur yang mayoritas memiliki persepsi positif dari responden. Namun harapan masyarakat untuk pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun cukup tinggi. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Madiun perlu melakukan evaluasi

terutama terhadap sarana dan prasana dengan melakukan pemeriksaan, dan pemeliharaan fasilitas perangkat elektronik seperti pengeras suara antrian untuk pemanggilan pemohon yang telah mendapatkan tiket antrian baik tiket antrian dari mesin antrian offline maupun tiket antrian dari aplikasi antrian online. Keberadaan pengeras suara pemanggilan antrian cukup penting mengingat jumlah pengunjung dalam mendapat layanan serta luasan gedung MPP Kab. Madiun dapat terdengar dengan jelas serta memudahkan pemberian pelayanan.

6.2. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Melakukan pemeriksaan, pengecekan, pemeliharaan, bahkan penambahan sarana dan prasarana secara berkala khususnya pada fasilitas perangkat elektronik portabel seperti tablet yang dapat membantu DPMPTSP Kab. Madiun dalam melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara efektif dan efisien. Penambahan sarana dan prasarana perangkat elektronik portabel guna meminimalisir adanya antrean panjang dalam pengisian survey kepuasan masyarakat yang dijalankan secara online. Dengan demikian, penambahan sarana dan prasarana perangkat elektronik portabel dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus melalui antrean panjang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun.

2. Melakukan evaluasi kinerja petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun untuk meningkatkan kinerja petugas baik dari segi kompetensi yang dimiliki, maupun perilaku yang diberikan saat memberikan pelayanan pada pengguna layanan.
3. Petugas pelayanan DPMPTSP Kab. Madiun serta MPP Kab. Madiun perlu memperhatikan dalam proses penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan. Karena hal tersebut akan berguna untuk pelayanan yang lebih baik lagi.
4. Menambah inovasi yang berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan pada tiap pengguna layanan sehingga pelayanan yang dilakukan lebih efektif dan meminimalisir antrean yang panjang.

The background features a large, abstract geometric design. It consists of several overlapping shapes in bright yellow and blue. A prominent blue shape, resembling a stylized letter 'L' or a thick line, runs diagonally from the top-left towards the bottom-right. Other yellow shapes are positioned in the upper-left, upper-right, and lower-left areas, creating a dynamic, modern aesthetic.

**DAFTAR
PUSTAKA**

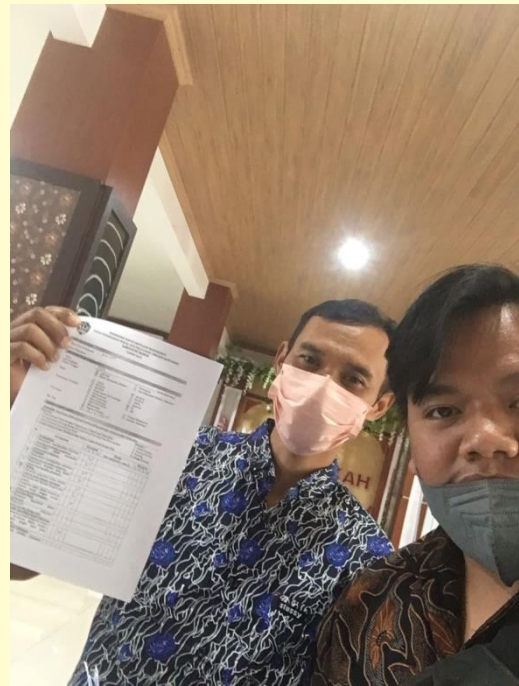
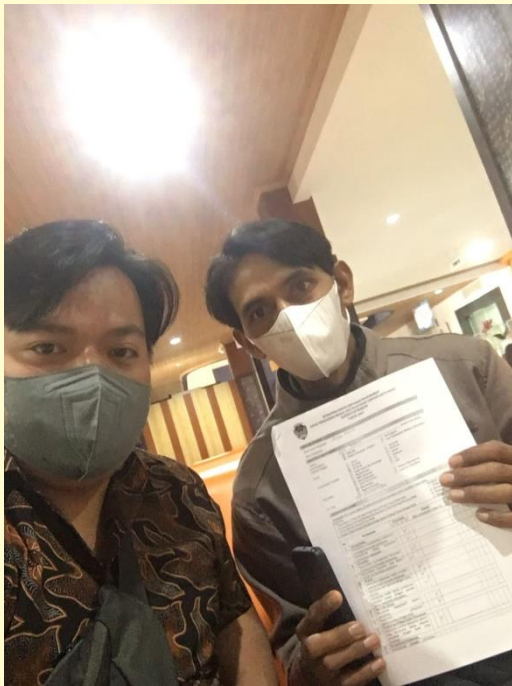
DAFTAR PUSTAKA

- Pemerintah Indonesia. (2009). "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik". Jakarta: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Pemerintah Indonesia. (2017). "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik". Jakarta: Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Kartini, N. M., Mahsyar, A., Ma, A., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar. 1.*
- Martilla, J.A. dan James, J. C. (1977). "Importance-Performance Analysis". *Journal of Marketing*.
- Wahyuni, Rahmi, dan Nurwahyuni, Atik. 2014. Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia. Bogor: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Madiun. (2022). "Kabupaten Madiun Dalam Angka 2022". Madiun: Badan Pusat Statistik Kabupaten Madiun.

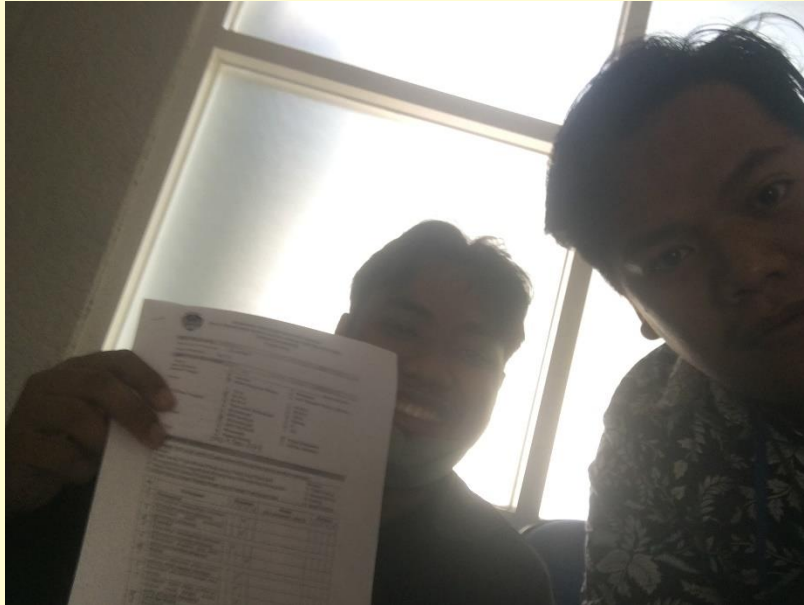
The image features a minimalist, abstract design. A thick, vibrant blue line starts from the top left, descends diagonally, and then curves to the right, ending near the bottom right. The background is a light cream color, overlaid with several large, bright yellow geometric shapes. These shapes include a large triangle on the left, a trapezoidal shape on the right, and a circular element partially visible on the far right edge. The overall aesthetic is clean and modern.

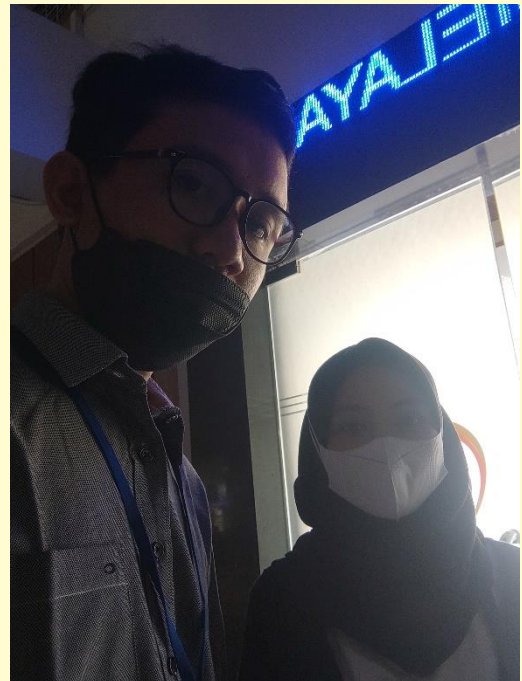
DOKUMENTASI

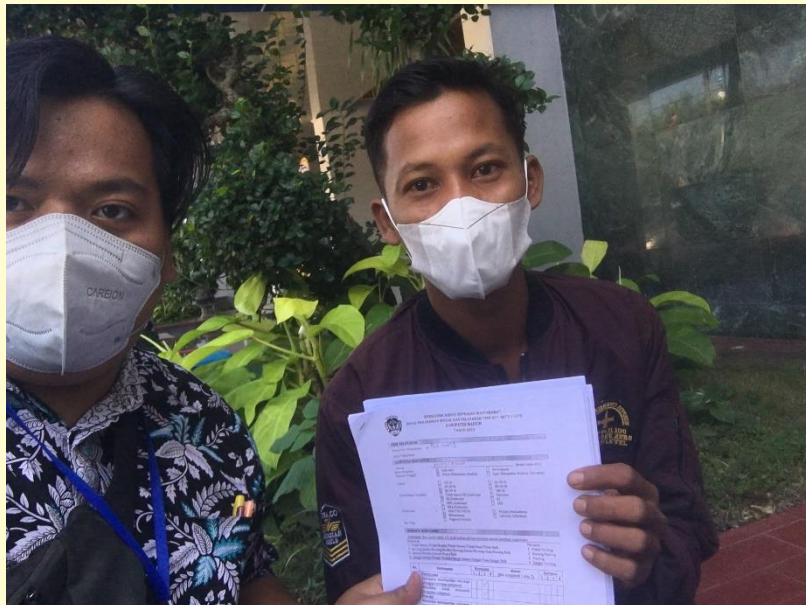
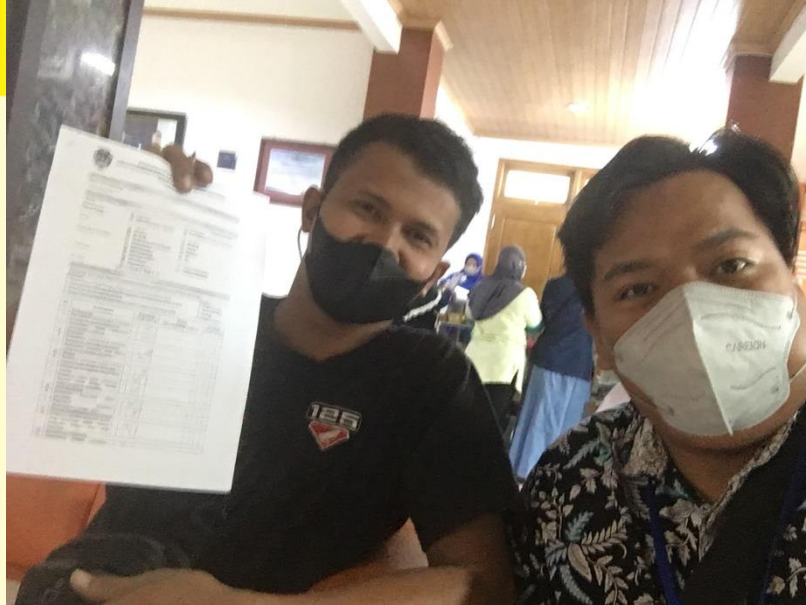
DOKUMENTASI











LAMPIRAN

A. Data DPMPTSP (Rata-rata tiap Unsur)

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,5	3	3,333333333	3	3	3	3,5	3,14	3,5
3	3	3	4	4	3	4	3,50	4
4	4	3,333333333	4	3	3	3,5	3,21	3
3	3,5	4	3,5	4	4	4	3,29	3,5
3,5	4	4	4	3	3	3	3,64	4
3	3,5	3,666666667	3,5	3	3	4	3,29	3
3,5	3,5	4	4	3	4	3,5	3,57	4
3,5	3,5	3,666666667	3,5	3	3,5	4	3,21	3,5
4	4	4	4	4	4	4	3,57	4
3,5	4	3,333333333	4	4	4	4	3,43	3
4	3,5	3,666666667	3,5	4	4	3	3,14	3,5
4	3,5	4	3	3	4	3,5	3,71	4
4	3	3,666666667	3	3	4	3,5	3,57	3
3	3	3,666666667	3	4	4	3,5	3,43	4
3,5	3	4	3	3	4	3,5	3,36	3,5
3,5	3	3,333333333	3	4	4	3,5	3,29	4
3	3	3,333333333	4	4	3	3	3,50	3
3	3,5	3,666666667	3	3	3	3	3,21	4
4	3,5	3,333333333	4	4	4	3	3,36	3,5
3,5	3	3,666666667	4	4	3	3	3,29	3,5
3	4	3,333333333	4	4	4	3	3,07	3
3,5	4	3,333333333	3	4	3	2,5	3,29	3,5
3,5	3	3,666666667	4	4	3	3,5	3,14	3
3	3,5	3,333333333	3	3	3	3,5	3,14	3,5
3,5	3	3,333333333	4	4	3	4	3,14	3,5
3,5	3	3,666666667	4	4	3	4	3,14	3
4	4	3,333333333	4	4	4	4	3,21	3
4	3,5	3,333333333	4	3	3,5	3	3,21	3
3	3	4	3	3	4	3,5	3,21	3
3	3,5	3,333333333	4	3	4	3,5	3,07	3,5
3,5	3,5	3,666666667	4	3	3,5	4	3,29	3,5
4	3	4	4	3	4	4	3,50	3
3,5	3,5	3,333333333	3	3	4	4	3,43	3,5
4	4	4	3,5	4	3,5	3,5	3,21	3
3	3	3,333333333	3	3	3,5	4	3,29	4
4	3,5	3,666666667	3,5	3	3	3,5	3,36	3,5
3	3,5	3,666666667	4	3	3	4	3,07	4
4	3	3,333333333	4	4	3	3,5	3,29	3,5
3,5	3	3,666666667	4	4	3	4	3,14	4

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,5	3	3,333333333	4	4	3	4	3,07	3
3,5	3,5	3,666666667	3,5	4	3	4	3,07	3,5
3	3,5	3,666666667	4	4	4	4	3,07	4
3,5	3	3,666666667	3,5	4	4	4	3,29	3,5
3,5	3,5	3,333333333	3	4	4	4	3,00	4
4	3,5	3	3,5	4	3,5	4	3,14	3,5
3,5	3,5	3	4	4	4	4	3,21	4
4	3,5	3	3,5	3	3,5	4	3,29	3,5
4	4	3	3	3	3	4	3,36	4
4	3	3	4	3	3	4	3,29	3
3,5	3,5	3	3,5	4	3	3,5	3,07	4
3	3,5	3	3	4	3	3,5	3,07	3,5
3	3	3,333333333	3,5	3	3	3,5	3,21	4
3	3,5	3,333333333	4	4	3	3,5	3,07	3
4	3,5	3	3,5	4	3	4	3,07	4
4	3	3,333333333	3	3	4	4	3,21	3,5
3	3,5	3,333333333	3,5	3	4	4	3,14	4
3,5	3,5	3,333333333	3	3	4	3	3,14	3
4	3,5	3,333333333	3,5	4	4	4	3,00	4
3	3,5	3,333333333	3,5	4	3,5	3,5	3,07	3
3,5	3,5	3	3	4	4	4	3,07	3,5
3	3	3,333333333	3,5	4	4	3,5	3,07	3,5
4	3,5	3,333333333	3	4	3,5	4	3,00	3
4	3	3,333333333	3,5	4	4	3	3,00	3
4	3	3,333333333	4	4	4	3	3,00	4
3	3,5	3,666666667	3,5	4	3,5	3	3,14	4
3	3,5	3,333333333	3	3	4	4	3,29	4
3	3,5	4	3,5	4	4	4	3,14	3,5
4	4	4	4	4	3,5	4	3,21	3,5
4	3	4	3,5	4	4	4	3,29	3,5
4	3	3,666666667	3,5	3	3,5	4	3,21	3
4	3	3,666666667	3	4	4	4	3,21	3,5
4	3	3,666666667	3	4	4	3,5	3,21	4
4	3,5	3,666666667	3	3	3,5	4	3,21	4
4	3,5	3,333333333	3	3	3,5	3,5	3,29	3
4	3,5	3,333333333	3	3	4	4	3,14	4
3,5	3,5	3,333333333	3	3	4	3,5	3,29	3,5
4	3,5	3,333333333	3	3	3,5	3,5	3,50	4
4	3	3,666666667	3	3	3	3,5	2,93	3,5
4	3,5	3,333333333	3	3	3	4	3,36	4
4	3,5	3	3	3	3	4	3,21	3
4	3	3,666666667	3	3	3,5	3,5	3,21	3,5

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	3	3	3	3	3	3,5	3,29	3,5
3,5	3	3,333333333	3	3	3	3,5	3,00	3
3,5	3,5	3	3	3	3	3	3,43	3,5
4	3,5	3,333333333	3	3	3	3	3,21	4
4	3,5	3,333333333	3	3	3	3	3,21	3
3,5	3	3,666666667	3	3	3	3	3,36	3,5
3	3,5	3,333333333	3	3	3	3,5	3,36	3,5
3	3	3,666666667	3	3	3	3	3,07	3
4	3,5	3,333333333	3	3	3	3	3,36	3
3,5	3,5	3,333333333	3	3	3	3,5	3,21	3
4	4	3,666666667	3	4	4	4	3,21	4
4	4	3,333333333	3	4	3,5	4	3,07	3,5
3,5	3	3,333333333	3	4	4	4	3,00	3,5
4	4	3,333333333	3	4	4	4	3,29	4
4	3,5	3,666666667	3	4	4	4	3,07	3,5
3,5	3,5	3	3	4	3,5	4	3,21	4
4	4	3,333333333	3	4	4	4	3,00	3,5
4	3,5	3,333333333	3	4	3,5	4	3,07	4
4	3,5	3	3	4	3,5	4	3,21	4
3,5	3	3,666666667	3	4	4	3	3,07	4
3,5	3	3,666666667	3	4	4	3	3,21	4
4	3,5	3,333333333	3	3	3	3	3,14	4
4	3,5	3,666666667	3	3	3,5	3	3,14	4
4	4	4	3	3	3	3	3,14	4
4	4	3,666666667	3	3	3	4	3,14	3
3,5	4	3,666666667	3	4	3	3,5	3,29	4
4	3,5	3,333333333	3,5	3	3	4	3,07	3,5
4	3,5	3,333333333	3	4	3	3,5	3,07	4
4	4	3,333333333	3,5	4	3	4	3,07	3,5
4	3,5	3,666666667	4	4	4	4	3,14	4
4	4	3,666666667	3,5	4	3,5	4	3,07	4
3	4	3,333333333	3	4	4	3,5	3,07	3,5
3	3,5	3	3,5	3	3,5	4	3,07	3,5
3	3,5	3,666666667	4	3	4	3,5	3,36	3
3	3	3,666666667	3,5	4	4	4	3,29	4
3	3,5	3,666666667	4	4	3,5	3,5	3,00	3,5
3	4	3,333333333	4	4	4	4	3,07	3
3,5	4	3,333333333	3,5	4	4	3,5	3,36	3,5
3,5	3,5	3	4	4	3,5	4	3,14	3
4	3	3	3,5	3	4	3	3,43	3,5
3,5	4	3	3	3	4	3	3,36	3
4	3	3,333333333	3	3	3,5	3	3,43	3

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,5	3	3,333333333	3	4	4	3	3,43	3,5
3	4	3	3	4	4	3	3,43	3,5
3,5	3	3,333333333	3	3	3,5	3,5	3,36	4
3,5	3	3	3	4	3	3,5	3,50	3

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Bobot Nilai Tertimbang	0,11								
Total dari Nilai Persepsi per Unsur	457,5	435	437,3333333	428,5	449	447,5	459	409,2857143	449,5
Tabel Unsur yang terisi	127	127	127	127	127	127	127	127	127
SKM	0,40	0,38	0,38	0,37	0,39	0,39	0,40	0,35	0,39
SKM Unit Pelayanan	86,89								

B. Data MPP (Rata-rata tiap Unsur)

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	3	3,333333	3	3	3,5	3	3,14	3,5
3,5	3	3	3	4	3	4	3,43	3,5
3	3,5	2,666667	3	3	3	3,5	3,21	3
4	3,5	3,666667	4	3	3,5	4	3,29	3,5
4	4	3,333333	3,5	3	4	3	3,57	3,5
3	3,5	3,333333	3,5	3	3	4	3,64	3
4	4	3,333333	4	3	4	3,5	3,64	3,5
4	4	3	3,5	3	3,5	4	3,36	3,5
4	4	3,333333	4	4	4	3,5	3,71	3,5
4	4	3	4	3	4	4	3,64	3
3,5	3,5	3,333333	3,5	3	4	3	3,14	3,5
4	3,5	3,333333	3	3	4	3,5	3,86	4
3	3	3,333333	3	3	3,5	3,5	3,64	3,5
3	3	3	3	3	4	3	3,57	3,5
3	3,5	4	3,5	4	4	4	3,43	3,5
3	3	3,333333	3	3	3,5	4	3,57	3,5
4	3	3,333333	3	3	3	4	3,64	3
4	3,5	3,333333	3	3	3	4	3,36	3,5
3,5	3,5	3,333333	3	3	3	4	3,64	4
4	3,5	3	3	3	3	3,5	3,43	4
4	3,5	3	3	3	3	3,5	3,14	3,5

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	3,5	2,666667	3	3	3	2	3,07	4
3	3,5	3,333333	3	3	3	3,5	3,07	3
4	4	3,333333	3,5	4	4	4	2,93	3,5
3,5	3	3,333333	3	3	3	3,5	3,14	3,5
3	3	3,666667	3	3	3	3,5	3,00	3
3	3,5	3,333333	3	3	4	3,5	2,93	3
3	3	3,333333	3	3	3,5	3,5	3,14	3
3,5	3	3,333333	3	3	4	3,5	2,93	3
3	3	3,333333	3	3	4	4	2,93	3,5
3,5	3,5	3,666667	3	3	3,5	4	3,14	4
4	3,5	3,333333	3	3	4	4	2,93	3,5
3,5	4	3,333333	3	4	4	4	3,07	4
4	3,5	4	3,5	3	3,5	3,5	3,43	3,5
4	3,5	3,333333	3	3	3,5	4	3,07	4
4	3,5	3,666667	3,5	3	3	4	3,00	3,5
3	3,5	3,666667	3,5	3	3	4	2,64	4
4	3	3,333333	3	3	3	4	3,00	3,5
3,5	3	3,666667	3,5	3	3	4	3,00	4
4	3	3,333333	4	4	3	4	3,00	3
4	3	3,333333	3,5	4	3	4	2,93	3,5
3	3	3,333333	4	4	3	4	2,93	3,5
3	3	3,333333	3,5	3	3	4	2,93	3,5
3,5	4	3,333333	3	4	3,5	4	3,00	4
3	3,5	3	3,5	3	3	4	3,14	3
4	3,5	3	4	4	3	4	3,07	4
4	3,5	3	3,5	3	3	4	3,43	4
3,5	3	3	3	3	3	4	3,07	4
4	3,5	3	3	3	3	3,5	3,00	3
4	3,5	3	3,5	4	3	4	2,86	4
4	3,5	3	3	4	3	3,5	3,00	3,5
3,5	3,5	3,333333	3,5	3	3	4	2,86	4
4	3,5	3,333333	4	4	3	3,5	3,21	3
4	3	3	3,5	4	3	4	3,50	4
4	3	3,333333	3	3	4	3,5	3,43	3,5
3,5	3	3,333333	3,5	3	3,5	3	3,00	4
3	3,5	3,333333	3	3	4	4	3,00	3,5
3	3	3	3,5	3	4	4	3,00	4
4	4	3,666667	3,5	4	3,5	4	3,07	3
3	3,5	3	3	4	4	4	3,07	3,5
3,5	3	3,333333	3,5	4	4	3,5	3,07	3,5
4	3,5	3,333333	3	4	3,5	4	3,00	3
4	3	3,333333	3,5	3	4	3	3,57	3

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	3	3,333333	4	4	4	3	3,79	4
3	3,5	3,666667	3,5	4	3,5	3	3,79	3,5
3	3,5	3,333333	3	3	4	4	3,14	4
3	4	3,666667	3,5	4	4	4	3,00	3
4	3,5	3,666667	4	4	3,5	4	3,07	3,5
4	4	3,666667	3,5	4	4	4	3,14	3,5
4	4	3,333333	3,5	3	3,5	4	3,07	3
4	4	3,666667	3	3	4	4	3,21	3
3	4	3,666667	3	3	4	3,5	3,21	3,5
3	3,5	3,666667	3	3	3,5	4	3,07	4
3	3,5	3,333333	3	3	3,5	4	3,36	3
3	3	3	3	3	4	4	3,14	4
3,5	3	3,333333	3	3	4	4	3,29	3,5
4	3,5	3,333333	4	4	3,5	4	3,43	4
4	3,5	3,333333	4	4	4	4	3,07	3,5
4	3	3,333333	3	3	3	4	3,36	4
3,5	4	3	3	3	4	4	3,21	3
3	3	3,666667	3	3	3	3,5	3,64	3,5
4	3	3	3	3	3	4	3,29	3,5
3	3	3,333333	3	3	3	3,5	3,43	4
3	3,5	3	3	3	3	3,5	3,71	3,5
3,5	3,5	3,333333	3	3	3	3,5	3,57	4
3	3,5	3,333333	3	3	3	3,5	3,50	3
3,5	3	3,666667	3	4	3,5	3,5	3,50	3,5
3	3,5	4	3	4	3,5	3,5	3,21	3,5
3	3	3,666667	3	3	3	3,5	3,21	4
3	3	3,333333	3	3	3	4	3,21	3
3	3	3,333333	3	3	3	4	3,07	3
3	3,5	3,333333	3	3	3	4	3,14	3,5
3	3,5	3,333333	3	3	3	4	3,07	3
3	3	3	3	4	3	4	3,07	3
3	4	3	3	3	3	4	3,14	3,5
4	3,5	3,666667	3	4	3	4	3,07	3
3,5	3,5	3	3	4	3	4	3,21	3,5
3	4	3,333333	3	4	3	4	2,93	3
3	3,5	3,333333	3	4	3	4	3,00	3,5
3	3,5	3	3	4	3	4	3,29	3
3	3	3,666667	3	4	3	4	3,00	3,5
3,5	3	3,666667	3	4	3	4	3,29	3
4	3	3,333333	3	3	3	3,5	3,43	4
4	3	4	3,5	3	3,5	3,5	3,57	3,5
4	3,5	4	3	3	3	3,5	3,43	4

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,5	4	3,666667	3	3	3	4	3,07	3
4	4	3,666667	3	4	3	4	3,14	4
4	3,5	3,333333	3,5	3	3,5	4	3,00	3,5
4	3,5	3,333333	3	4	3	3	3,57	4
4	4	3,333333	3,5	4	3	4	3,00	3,5
3,5	3,5	3,666667	4	4	4	4	3,00	4
4	3	3,666667	3,5	4	3,5	4	3,00	3
4	3	3,333333	3	4	3	3,5	3,57	4
4	3	3	3,5	3	3	4	3,00	3,5
3,5	3	3,666667	4	3	3	3,5	3,43	4
4	3	3,666667	3,5	3	3	4	3,21	3,5
3	3	3,666667	4	3	3	3,5	3,00	3
3,5	3	3,333333	4	4	4	4	3,14	3
3,5	3	3,333333	3,5	4	4	3,5	3,21	3,5
3	3	3	4	4	3,5	4	3,00	3
3	3	4	3,5	3	4	3	3,50	4
3	3	4	4	3	4	3	3,43	3,5
3	3,5	3,666667	4	3	3,5	3	3,43	3,5
3,5	3	3,333333	3	4	4	3,5	3,64	4
4	4	3,333333	3,5	4	4	3,5	3,50	3,5
4	4	4	3,5	4	3,5	3,5	3,57	3,5
3	3	3,666667	3	4	3,5	3,5	3,57	3,5
3	3	4	3,5	3	3	3,5	3,50	3,5
3	3,5	3	3	3	3	3,5	3,71	4
3	3,5	3	3,5	3	3	4	3,29	3,5
3,5	4	3	3	4	3	4	3,43	3
3,5	3,5	3	3,5	4	3	4	3,00	3,5
3,5	3,5	3	4	4	3	4	3,14	3,5
3	3	3,333333	3,5	3	4	4	3,36	3,5
3	3,5	3,666667	4	4	3,5	4	3,00	3,5
3,5	3,5	3,333333	4	4	4	4	2,86	2,5
3,5	3	3,666667	3,5	4	4	4	3,07	2,5
4	3,5	3,666667	4	4	3,5	3,5	3,07	2,5
3	3	3,666667	3	4	3,5	3,5	3,07	2,5
4	3,5	4	4	4	4	3,5	3,07	2,5
4	3	3,333333	3,5	4	4	3,5	3,00	3
3,5	3	3,333333	3	4	3,5	3,5	3,00	3
3,5	4	3	3	3	3,5	3,5	3,29	4
3	3	3	3	3	3	3,5	3,07	4
3	3	3,333333	3	3	3	3,5	3,36	4
3	3,5	3,333333	3	3	3	3,5	3,29	3,5
3	3,5	3,666667	3	4	4	3,5	3,36	3,5

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3	3,5	3,666667	3	4	3,5	3	3,36	3,5
4	3,5	3,333333	3	4	4	4	3,00	3,5
4	4	3	3	4	4	3,5	3,14	3,5
3,5	3	3,333333	3	4	3,5	4	3,21	3
4	3,5	3,333333	3	4	3	3,5	3,00	3,5
4	3,5	3,333333	3	4	3	4	3,29	3,5
4	4	3,333333	3	4	3	3	3,43	3,5
4	3,5	3,333333	3	4	3	3,5	3,07	3,5
3,5	3,5	3	3,5	3	4	4	3,07	3,5
4	3,5	3	3	3	3,5	4	3,29	3,5
4	3,5	3	4	4	4	4	3,21	3,5
4	3	3,333333	4	4	4	4	3,14	4
3	3,5	3,333333	3	4	4	4	3,07	2,5
3	3,5	3,333333	3	4	3	4	3,14	3
3	3,5	3,333333	3	4	3	4	3,00	3
3	3	3,666667	3	4	3	4	3,07	3,5
3,5	3	3,666667	4	4	4	3,5	3,50	3
3	3,5	3,666667	3	4	3	3	3,43	4
3	3	3,333333	3	3	3,5	3	3,50	4
3	3	3,333333	3	4	3,5	3	3,36	4
3	3	3	3	3	4	3	3,43	4
3	3	3,666667	3	4	4	3,5	3,21	3,5
3	3	4	3	3	3,5	3	3,00	3
3	3,5	3,666667	4	4	4	4	3,29	3,5
3	3	3,666667	3,5	4	3	4	2,93	3
4	3,5	3,333333	3,5	4	4	4	3,43	3
4	3,5	3,666667	4	4	3	4	2,93	3
4	3	3,333333	3	4	4	3,5	3,29	3
4	3,5	4	4	4	3	4	3,21	3,5
3,5	3	3,666667	4	4	3	4	3,07	2,5
3	3,5	3,333333	3,5	4	3	4	3,29	3
4	3	3,333333	4	3	3	4	3,14	3
4	3,5	3,333333	4	3	4	4	3,00	3
3,5	3	3	3,5	3	3,5	4	3,07	3,5
4	4	3,666667	3,5	4	4	3,5	3,14	3,5
4	4	3,333333	3,5	4	4	3	3,43	3,5
4	4	3,333333	4	4	4	3	3,36	3,5
4	3,5	3,333333	3,5	4	4	3	3,36	4
3,5	4	3,666667	4	3	4	3	3,50	3,5
4	4	3,333333	4	3	4	3,5	3,43	3,5
4	4	3,666667	3,5	3	4	3,5	3,50	3,5
4	3	3,333333	3	3	3	4	3,71	3,5

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3	4	3,333333	3	4	4	4	3,21	3,5
3	3,5	2,666667	3	4	3	4	3,21	3,5
3	3,5	3,333333	3	4	3	4	3,64	3,5
3	3,5	3,666667	4	3	4	4	3,14	3,5
3,5	3	3,666667	3	3	3,5	3,5	3,79	3,5
4	3,5	3	3,5	4	4	4	3,07	3,5
3,5	3,5	3	3	4	4	3,5	3,14	3,5
4	4	3,666667	3,5	4	3,5	3	3,50	3,5
4	3,5	4	4	4	4	4	3,21	3,5
3,5	4	3,333333	3,5	4	4	3,5	3,07	3,5
3	4	3,666667	3	4	3,5	4	3,07	3,5
3	4	4	3,5	4	3,5	3,5	3,14	3,5
3	4	3,666667	3	3	4	4	3,07	3,5
3,5	3,5	4	3,5	4	3	3	3,43	3,5
4	3,5	3,333333	4	4	3	4	3,07	3,5
4	3	3,333333	3,5	3	3	4	3,00	3,5
4	3	3,666667	4	4	3	3,5	3,21	3,5
4	3	3,333333	4	4	3	4	2,86	3,5
3,5	3	3,666667	3	4	3,5	3,5	3,14	4
4	3	4	3,5	4	3	4	2,93	4
4	3,5	3,666667	3	4	3	3,5	3,43	4
4	3,5	3,666667	3,5	4	3,5	4	3,07	3,5
3,5	4	3,333333	4	3	4	3	3,29	4
4	3,5	3,333333	3,5	3	4	3,5	3,36	4
3	4	3,333333	4	3	3,5	3,5	3,14	4
3,5	4	3,666667	4	4	3,5	3	3,21	3,5
3	4	3,333333	3,5	3	3,5	3,5	3,14	4
3,5	3	3,666667	3	4	4	3	3,21	4
4	3	4	3,5	3	4	4	3,21	3
3,5	3,5	3,666667	3	4	4	3,5	3,00	2,5
4	3,5	3,666667	3,5	3	3,5	4	3,29	2
4	4	3,333333	3	3	4	4	2,93	3
4	3	3,333333	3,5	4	4	3,5	3,50	4
4	3	3,333333	4	3	3,5	4	2,93	3
3,5	3,5	3,666667	3,5	4	3	4	3,29	2,5
4	3,5	3,666667	4	4	3	4	3,21	2,5
4	4	3,333333	4	4	3	3,5	3,07	2,5
4	3,5	4	4	3	3	3	3,29	2,5
3,5	4	3,666667	3	3	4	4	3,14	2,5
3	4	3,666667	3	3	4	3,5	3,07	2,5
3	4	3,666667	3	3	4	4	3,21	2,5
3	4	3,333333	3	3	3,5	3,5	3,07	2,5

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,5	3,5	3	3,5	3	3,5	4	3,00	3
4	3,5	3,333333	3	3	4	3	3,21	4
3,5	3	3,333333	3,5	3	4	3,5	3,00	4
4	3	4	4	4	3,5	3,5	3,36	3,5
4	3	3,333333	3,5	3	3,5	3	2,93	3,5
4	3	3,666667	4	4	4	3,5	3,71	3
4	3,5	3,333333	4	4	4	3,5	3,50	3,5
3,5	3	3,333333	3,5	4	3,5	3,5	3,57	3,5
4	4	3	3,5	3	4	3	3,21	2,5
4	4	3,666667	3,5	3	4	3,5	3,57	4
4	4	4	3,5	3	4	3,5	3,43	4
4	4	3,666667	3,5	4	4	4	3,07	3,5
3,5	4	3,666667	3	3	3	3,5	3,21	3
3	4	3,333333	3,5	4	3,5	4	3,07	3
4	4	3,333333	3,5	4	3,5	3,5	3,21	3
4	4	3,333333	3,5	3	3	3,5	3,43	3
3,5	4	3,666667	4	3	3,5	3,5	3,29	4
4	3,5	3,333333	3,5	3	4	3	3,14	3,5
4	3,5	3,666667	4	4	4	3,5	3,36	3,5
4	3	3,666667	4	4	4	3,5	3,64	4
4	3,5	4	4	4	3,5	4	3,07	4
3,5	3	3	3	3	3,5	4	3,29	3
4	3,5	3,666667	4	4	4	3	3,21	3,5
4	4	4	3	3	4	3,5	3,14	4
4	3,5	3,666667	3,5	3	4	3,5	3,36	4
3,5	4	3,666667	3	3	3,5	3	3,14	3,5
4	3,5	4	4	4	4	3,5	3,29	3,5
3	3,5	3,666667	4	4	3,5	3,5	3,21	3,5
3	3,5	3,666667	3,5	3	4	3,5	3,14	4
3	3,5	3,333333	4	4	4	3	3,21	4
3	4	4	4	3	3,5	3,5	3,21	3,5
3,5	3,5	3,333333	3,5	4	3,5	3,5	3,29	4
4	4	3,333333	3	3	4	4	3,21	4
4	4	3	3	3	4	3,5	3,00	4
4	4	3,666667	3	4	3,5	4	3,29	3,5
4	4	4	3	3	3	3	3,21	4
3,5	3,5	3,666667	3,5	4	3	3,5	3,50	4
3,5	3,5	3,666667	3	4	3,5	3,5	3,29	4
4	3	3,333333	3,5	4	4	3	3,29	3
4	3,5	3,333333	4	3	4	3,5	3,36	4
4	4	3,666667	3,5	3	3,5	3,5	3,21	4
3,5	3,5	3,666667	4	4	4	3,5	3,43	3,5

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3	4	3,666667	4	3	4	3,5	3,14	3
3	3,5	3,333333	3,5	4	4	4	3,00	3
3	4	3,666667	3,5	4	3,5	3,5	3,21	3,5
4	4	3,666667	3,5	4	3,5	3,5	3,36	3
3,5	4	3,666667	3,5	3	3	3,5	3,36	3,5
4	4	3,333333	3	3	3	3	3,14	3
4	3,5	3,666667	3,5	3	3,5	3,5	3,21	3,5
4	3,5	3,666667	3,5	3	4	3,5	3,36	3
3,5	3	3,666667	3,5	3	4	3,5	3,43	3,5
3,5	3	3,666667	3,5	3	3,5	3	3,00	3
4	3	3,666667	3	4	4	3,5	3,29	3
4	3,5	4	4	4	4	3,5	3,14	3,5
4	3,5	3	4	3	3,5	3,5	3,14	3
3,5	3,5	3,666667	3,5	4	3,5	4	3,07	3,5
4	4	4	4	4	4	3	3,36	3,5
3	4	4	4	4	4	3,5	3,14	3,5
3	3,5	3,666667	3,5	4	3,5	3,5	3,14	4
4	4	3,333333	3,5	4	3	3	3,21	4
3	4	3,333333	3	3	3	3,5	3,14	4
3	4	3,666667	3,5	4	3,5	3,5	3,29	3,5
4	4	4	3,5	4	4	3,5	3,21	3,5
3,5	3,5	3,333333	3	4	4	3	3,43	4
4	3,5	3,666667	3,5	3	3,5	3,5	2,93	4
4	3	3,333333	3	3	3,5	4	3,29	3,5
4	3	3,666667	3,5	4	3,5	3	3,36	3,5
3,5	4	3,333333	3	4	4	3,5	3,14	3,5
3,5	4	3,666667	3,5	4	4	3,5	3,43	3,5
4	4	4	4	4	4	3	3,14	3,5
4	3,5	3,666667	3,5	4	3,5	3,5	3,07	3,5
4	4	3,666667	4	4	4	3,5	3,21	3,5
4	4	3,333333	4	4	4	3,5	3,29	3,5
4	4	3,666667	3,5	3	4	3	3,00	3
4	4	3,333333	3,5	3	4	3,5	3,21	3
3	4	3,666667	3	3	3,5	3,5	3,21	3
3	3,5	3,333333	3	3	3,5	3,5	3,29	3
3	4	3,333333	3	3	4	4	3,21	3
3,5	3	3	3,5	4	4	3	3,21	3
3	3	3,666667	3	4	3,5	3,5	3,07	3
3,5	3	4	3,5	4	3,5	3,5	3,21	3,5
4	4	3,666667	4	4	4	3	3,14	3
4	3,5	3,333333	3,5	3	4	3,5	3,21	3,5
4	4	3,333333	4	3	3,5	3,5	3,29	4

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,5	3,5	3,666667	4	4	3	3,5	3,14	4
4	4	3,333333	3,5	3	4	3,5	3,07	3
4	4	3,666667	3	4	3	4	3,14	3,5
3,5	3	3,333333	3,5	4	3,5	3	3,14	3,5
3	3	3,333333	3	4	4	3,5	3,21	4
3	3,5	3	3,5	4	4	3,5	3,29	3,5
3	3,5	3,666667	3,5	3	3,5	3	3,00	4
4	3	3,666667	3,5	4	3,5	3,5	3,29	3,5
4	3	3,333333	3	3	4	3,5	3,07	4
3,5	3,5	3,333333	3,5	3	4	3,5	3,21	4
3,5	3,5	3,333333	3,5	4	3,5	3	2,93	4
4	4	3	3	3	4	3,5	3,43	4

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Bobot Nilai Tertimbang	0,11								
Total dari Nilai Persepsi per Unsur	1169,5	1136,5	1127,667	1110	1147	1154,5	1186,5	1054,857	1130,5
Tabel Unsur yang terisi	327	327	327	327	327	327	327	327	327
SKM	0,39	0,38	0,38	0,37	0,38	0,39	0,40	0,35	0,38
SKM Unit Pelayanan	86,79								

