



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PERIODE
TRIWULAN I**

2023

KATA PENGANTAR

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

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

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

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MADIUN
DINAS
PENANAMAN MODAL
ARIK KRISDIANANTO.S.STP. MH
Pembina Utama Muda
NIP 19750925 199602 1 003



RINGKASAN

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

Adapun jumlah responden pada triwulan I kurun waktu bulan Januari s.d Maret 2023 ini sebanyak 245 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 95 orang dan responden perempuan sebanyak 150 orang. Setiap jawaban oleh responden atas 9 (sembilan) pertanyaan yang disajikan oleh aplikasi tersebut, akan diolah dan dianalisa secara otomatis oleh sistem sesuai kaidah ilmiah. Hasil penjarangan atas penilaian kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun sebagaimana tercatat dalam sistem database aplikasi SuKMa-JATIM ini sebesar 91 yang ekuivalen dengan kategori sangat baik.

Tentunya, nilai IKM dengan kategori baik tersebut masih disertai adanya masukan/kritik dari masyarakat pemohon layanan kepada DPMPTSP Kabupaten Madiun melalui aplikasi SuKMA-e JATIM tersebut antara lain kepastian jam layanan. Adapun jumlah masukan/kritik yang masuk pada sistem tercatat sebanyak 12 masukan pada kurun semester I tahun 2023. Atas keluhan yang masuk pada fitur kotak saran pada aplikasi SuKMa-e JATIM tersebut, DPMPTSP Kabupaten Madiun secara berkesinambungan melakukan upaya perbaikan dengan memangkas langkah proses perizinan yang dituangkan dalam standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat, pengembangan aplikasi pelayanan perizinan non OSS RBA serta pemberian kompensasi layanan atas yang melewati batas waktu yang ditentukan.

Kata kunci : IKM, aplikasi SuKMA-e JATIM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
RINGKASAN	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I	1
Pendahuluan dan Gambaran Umum Pelayanan Publik Perangkat Daerah	
BAB II	4
Metode Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
BAB III	5
Hasil Pembahasan	
BAB IV	8
Saran, Masukan dan Rekomendasi Perbaikan	
BAB V	10
Penutup dan Publikasi Hasil indeks Kepuasan Masyarakat	

BAB I PENDAHULUAN

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

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

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

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

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

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

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

1. Bagaimana hasil indeks survei kepuasan masyarakat di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Madiun dengan pemanfaatan aplikasi SuKMA-e JATIM pada triwulan I (Januari – Maret) 2023 ?
2. Bagaimana tanggapan/opini dari masyarakat pada aplikasi SuKMa-e JATIM atas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun pada periode triwulan I (Januari – Maret) 2023 ?

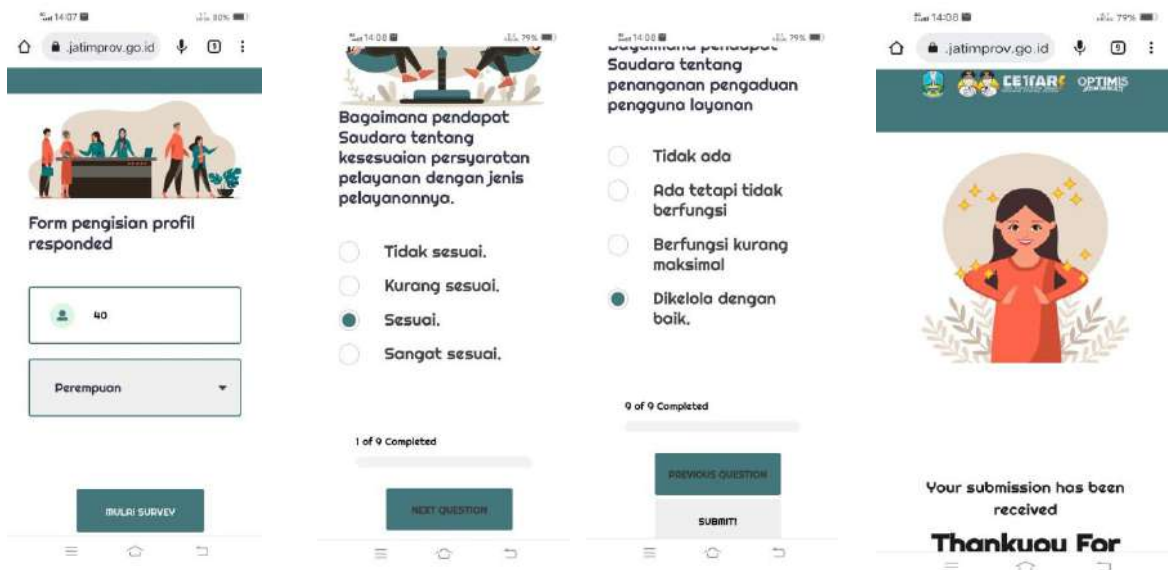
Diharapkan dengan pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini pada DPMPTSP Kabupaten Madiun akan semakin meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta terukurnya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan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

BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

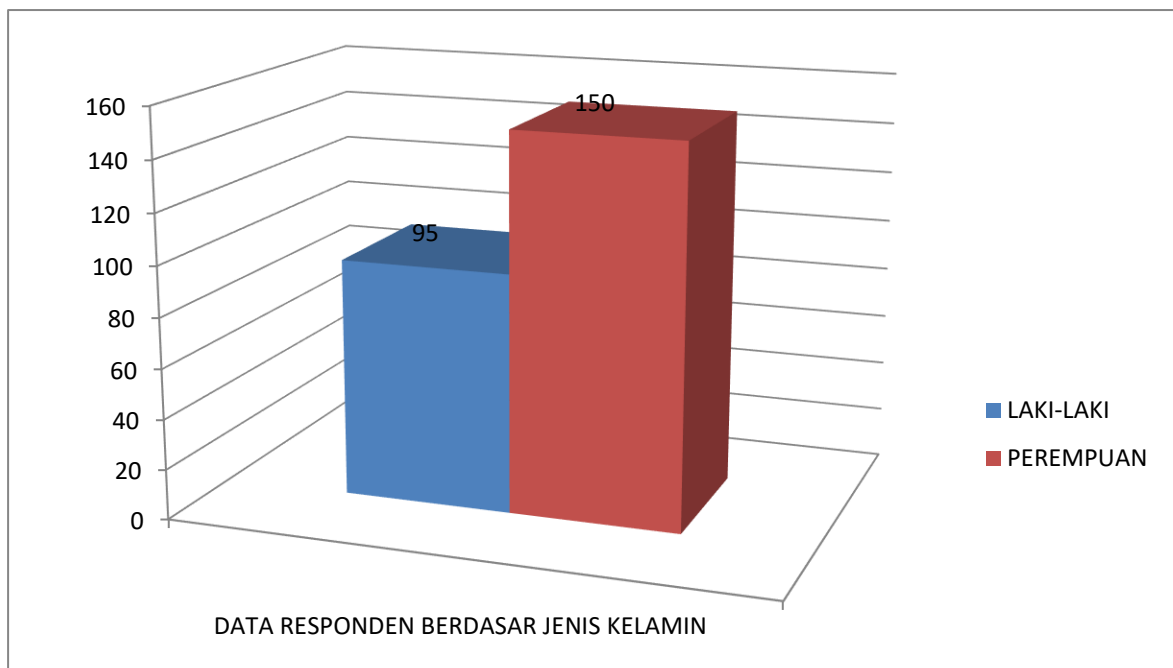
Adapun gambaran pengisian pada aplikasi SuKMa-JATIM oleh responden dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2.1
Tampilan isian aplikasi SuKMa-e JATIM

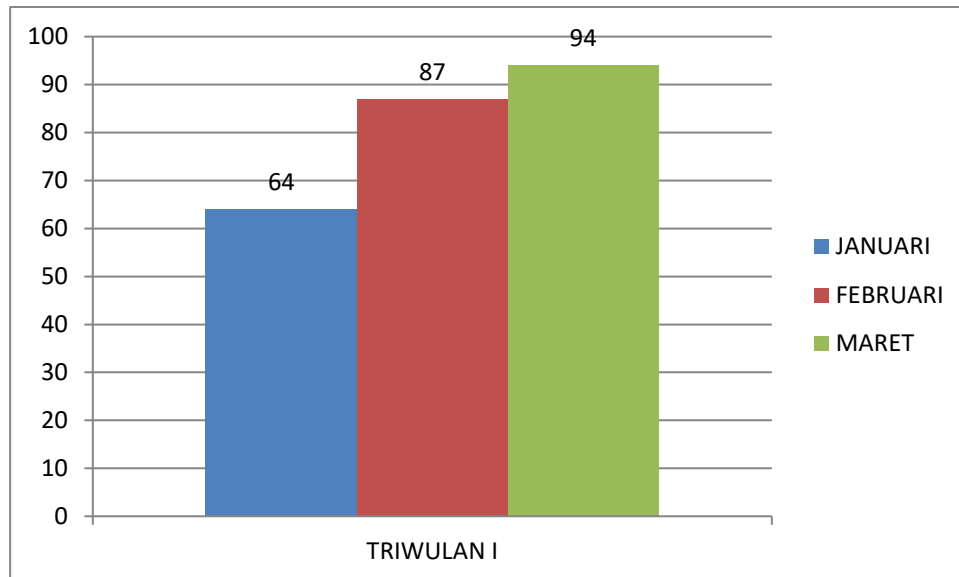
BAB III HASIL PEMBAHASAN

Penjaringan responden atas pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun, di dilakukan setelah pemohon layanan selesai menerima layanan dari petugas dengan dipandu/didampingi oleh petugas khusus. Adapun pada rentang waktu triwulan I pada bulan Januari s.d Maret 2023 tercatat responden yang memberikan penilaian melalui aplikasi SuKMa-e JATIM tersebut sebanyak **245** orang, dengan jumlah responden laki-laki sebanyak **95** orang dan jumlah responden perempuan sebanyak **150** orang.



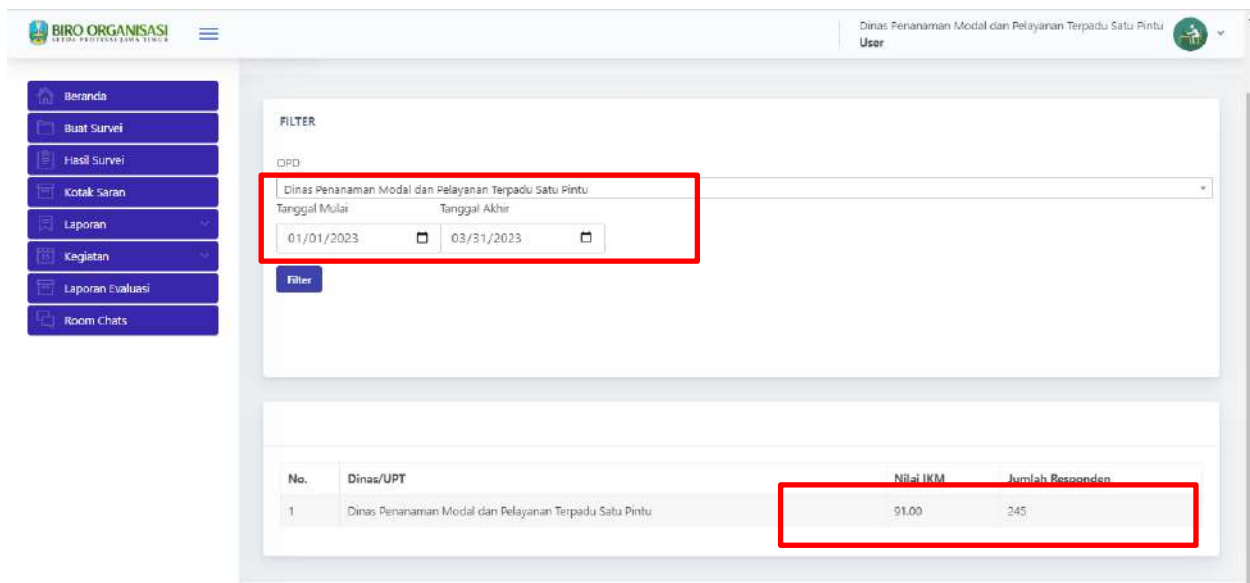
Gambar 3.1
Partisipasi Responden Aplikasi SuKMa-e JATIM
periode bulan Januari s.d Maret 2023

Secara keseluruhan sebaran partisipasi responden atas penilaian pelayanan dalam aplikasi SuKMa-e JATIM ini pada bulan Januari 2023 tercatat **64** orang responden. Pada bulan Februari 2023, tercatat **87** responden sedangkan pada bulan Maret 2023 tercatat sebanyak **94** orang. Secara keseluruhan, sebaran responden pada periode bulan Januari s.d Maret 2023 ini tampak pada gambar berikut ini.



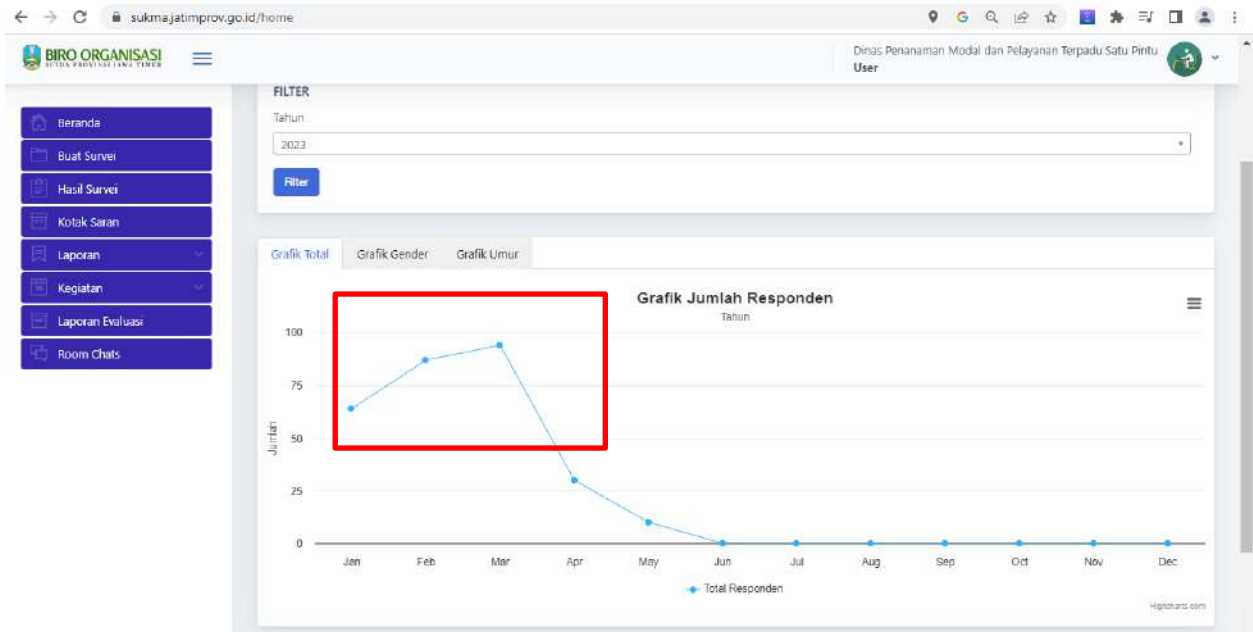
Gambar 3.2
Sebaran Responden
periode bulan Januari s.d Maret 2023

Berdasar hasil survei kepuasan masyarakat yang tercatat pada sistem basis data (*database*) aplikasi SuKMa-e JATIM ini, didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Madiun sebesar **91** yang ekuivalen dengan kategori **SANGAT BAIK** sebagaimana pada kategori mutu pelayanan yang berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut sebagaimana tampak berikut ini.



Gambar 3.3
Tampilan hasil IKM periode Januari s.d Maret 2023

Adapun tampilan beranda aplikasi SuKMa-e JATIM pada periode triwulan I (Januari s.d Maret) 2023, sebagaimana tampak berikut ini.



Gambar 3.4
Tampilan beranda aplikasi SuKMa-e JATIM periode triwulan I (Januari s.d Maret) 2023

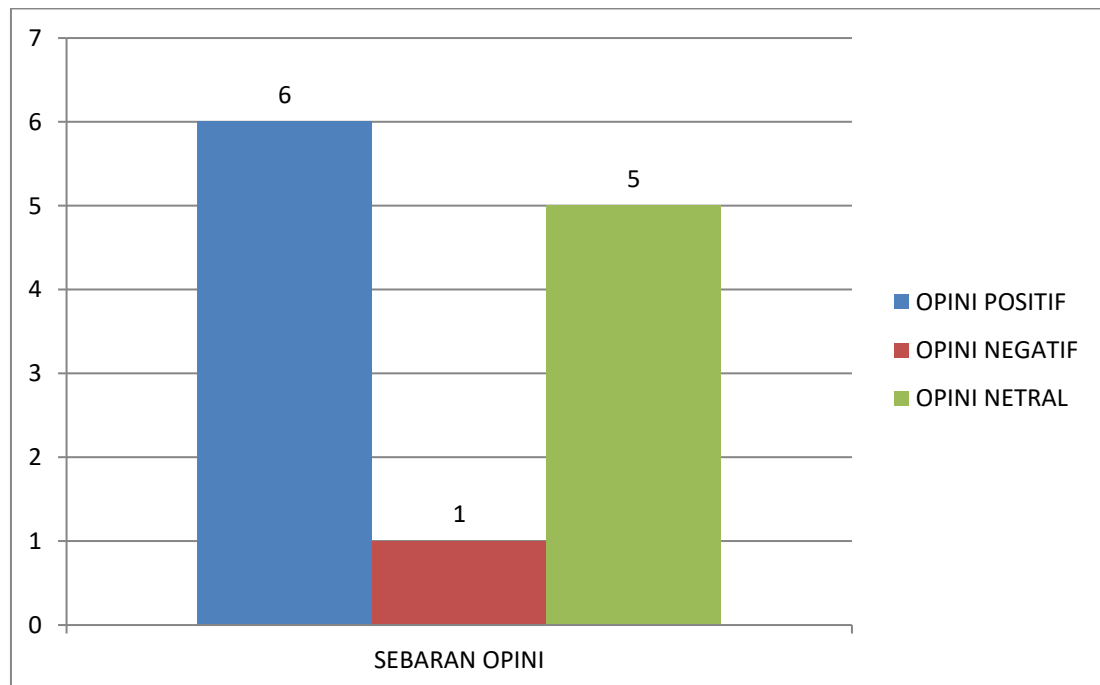
BAB IV SARAN MASUKAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

A. SARAN MASUKAN

Berdasarkan hasil masukan pada fitur kotak saran yang masuk pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada rentang waktu bulan Januari s.d Maret 2023 sebanyak **12** saran/masukan. Opini negatif yang masuk berupa *kepastian jam layanan yang dinilai tidak jelas*. Namun di sisi lain, masih banyak masyarakat pengguna layanan yang memberikan respon yang lebih positif atas layanan yang diberikan.

Porsi saran/masukan yang berbobot negatif atas layanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Madiun sebanyak **1** opini. Sedangkan porsi saran/masukan yang berbobot positif atas layanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Madiun sebanyak **6** opini dan netral sejumlah **5** opini.

Adapun sebaran opini yang masuk pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada fitur Kotak Saran, sebagaimana tampak berikut ini.



Gambar 4.1

Sebaran Opini pada Fitur Kotak Saran pada aplikasi SuKMa-e JATIM
Periode triwulan I (Januari s.d Maret) 2023

B. REKOMENDASI PERBAIKAN

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

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

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



Gambar 4.2
Tampilan publikasi kompensasi layanan

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil survei pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada periode triwulan I (Januari s.d Maret 2023) didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar **91 dengan kategori SANGAT BAIK**. Jumlah responden pada hasil ini sebanyak **245** orang dengan sebaran dengan jumlah responden laki-laki sebanyak **95** orang dan jumlah responden perempuan sebanyak **150** orang.
2. Berdasarkan hasil masukan pada fitur kotak saran yang masuk pada aplikasi SuKMa-e JATIM pada rentang waktu triwulan I (Januari s.d Maret) 2023 sebanyak **12** saran/masukan. Dengan opini negatif sejumlah **1** opini yang muncul pada periode ini yaitu ***kepastian jam layanan yang dinilai tidak jelas***. Namun di sisi lain, masih banyak masyarakat pengguna layanan yang memberikan respon yang lebih positif atas layanan yang diberikan. Sedangkan porsi saran/masukan yang berbobot positif atas layanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Madiun sebanyak **6** opini dan opini netral sejumlah **5** opini.

B. PUBLIKASI HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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

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



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



Gambar 5.2
Publikasi IKM berbasis aplikasi SuKMa-e JATIM pada media elektronik (media sosial Instagram)

Demikian laporan hasil indeks kepuasan masyarakat berdasar aplikasi SuKMa-e JATIM pada DPMPTSP Kabupaten Madiun untuk periode triwula I (Januari s.d Maret) tahun 2023. Dengan hasil yang ada diharapkan, DPMPTSP Kabupaten Madiun dapat secara berkesinambungan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik sesuai tugas fungsinya.



LAMPIRAN 1

REKAP LAPORAN SARAN**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

NO	DITUJUKAN	SARAN/MASUKAN/KESAN	KEGIATAN	TANGGAL
1	DPMPTSP	untuk loket buka jm berapa sebenarnya pukul 8 lebih belum di panggil		01 Februari 2023
2	DPMPTSP	Alhamdulillah pelayanannya memuaskan dan ramah sekali		02 Februari 2023
3	DPMPTSP	Alhamdulillah pelayanannya memuaskan dan ramah sekali		02 Februari 2023
4	DPMPTSP			06 Februari 2023
5	DPMPTSP	Sangat baik		08 Februari 2023
6	DPMPTSP			13 Februari 2023
7	DPMPTSP			14 Februari 2023
8	DPMPTSP			27 Februari 2023
9	DPMPTSP			27 Februari 2023
10	DPMPTSP	Pelayanannya baik, untuk ditingkatkan terus		21 Maret 2023
11	DPMPTSP	Mencari NIB untuk usaha kecil , terima kasih telah dibantu		25 Maret 2023
12	DPMPTSP	tingkatkan kualitasnya		05 April 2023

Sumber :

SUKMA e-Jatim

Periode Triwulan I 2023



LAMPIRAN 2

TAMPILAN DASHBOARD LAPORAN KOTAK SARAN PADA SUKMA e-JATIM PERIODE TRIWULAN I 2023 (JANUARI s.d MARET)

BIRO ORGANISASI
NEGERI PROVINSI JAWA TIMUR

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
User

Beranda
Buat Survei
Hasil Survei
Kotak Saran
Laporan
Kegiatan
Laporan Evaluasi
Room Chats

Show 10 entries Search:

Kegiatan	Saran	Tanggal Buat	Aksi
	tingkatkan kualitasnya	2023-04-05 08:56:44	Hapus
	Mencari NIB untuk usaha kecil , terima kasih telah dibantu	2023-03-25 09:58:21	Hapus
	Pelayanannya baik, untuk ditingkatkan terus	2023-03-21 11:57:45	Hapus
		2023-02-27 09:30:48	Hapus
		2023-02-27 09:30:45	Hapus
		2023-02-14 10:48:11	Hapus
		2023-02-13 08:49:24	Hapus
	Sangat baik	2023-02-08 10:49:53	Hapus
		2023-02-06 11:28:41	Hapus
	Alhamdulillah pelayanannya memuaskan dan ramah sekali	2023-02-02 10:57:22	Hapus

BIRO ORGANISASI
NEGERI PROVINSI JAWA TIMUR

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
User

Beranda
Buat Survei
Hasil Survei
Kotak Saran
Laporan
Kegiatan
Laporan Evaluasi
Room Chats

Show 10 entries Search:

Kegiatan	Saran	Tanggal Buat	Aksi
	Alhamdulillah pelayanannya memuaskan dan ramah sekali	2023-02-02 10:57:09	Hapus
	untuk tiket buka jm berapa sebenarnya pukul 8 lebih belum di panggil	2023-02-01 08:23:48	Hapus
		2023-02-02 10:57:22	Hapus



LAMPIRAN 3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4		Perempuan
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		Perempuan
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		Perempuan
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
9	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4		Perempuan
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		Perempuan
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		Laki-Laki
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
18	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4		Laki-Laki
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Laki-Laki
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
22	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4		Perempuan
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		Perempuan
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
25	3	3	2	4	3	3	3	3	3	1		Perempuan
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
27	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4		Laki-Laki
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		Laki-Laki

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
29	3	3	3	4	3	3	3	4	4			Perempuan
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4			Laki-Laki
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4			Laki-Laki
32	3	3	4	4	4	4	3	3	4			Perempuan
33	3	3	4	4	3	3	3	3	4			Perempuan
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4			Perempuan
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Perempuan
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4			Laki-Laki
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4			Perempuan
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Laki-Laki
39	3	2	1	4	2	3	3	2	3			Laki-Laki
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Laki-Laki
41	3	4	4	4	4	3	3	4	4			Laki-Laki
42	3	3	3	4	3	3	3	4	4			Perempuan
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Laki-Laki
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Perempuan
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Laki-Laki
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Laki-Laki
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Laki-Laki
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Perempuan
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4			Perempuan
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Laki-Laki
51	3	4	4	4	4	4	4	4	4			Perempuan
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Perempuan
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Laki-Laki
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Perempuan
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Laki-Laki
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Perempuan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Laki-Laki
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
61	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4		Perempuan
62	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4		Perempuan
63	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4		Perempuan
64	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4		Perempuan
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		Perempuan
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Laki-Laki
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		Perempuan
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		Laki-Laki
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		Perempuan
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Laki-Laki
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Laki-Laki
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Laki-Laki
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		Perempuan
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		Perempuan
78	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4		Perempuan
79	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4		Perempuan
80	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4		Laki-Laki
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		Laki-Laki
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		Laki-Laki
83	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4		Perempuan
84	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4		Perempuan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4			Laki-Laki
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Laki-Laki
87	4	4	4	4	3	4	3	4	4			Perempuan
88	4	4	4	3	3	4	4	4	4			Perempuan
89	4	1	4	4	4	2	4	1	4			Perempuan
90	4	4	4	4	1	4	4	1	4			Laki-Laki
91	3	4	3	4	3	4	3	4	4			Laki-Laki
92	4	4	4	4	4	3	4	4	4			Perempuan
93	4	4	4	4	3	4	4	3	4	28		Perempuan
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48		Perempuan
95	4	4	4	4	3	3	4	3	4	53		Perempuan
96	4	4	4	4	4	2	4	4	4	53		Laki-Laki
97	4	3	3	4	4	4	4	4	3	25		Laki-Laki
98	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36		Perempuan
99	4	4	4	4	2	4	4	4	4	29		Perempuan
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4	50		Perempuan
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50		Laki-Laki
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24		Perempuan
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4	27		Perempuan
104	4	4	4	4	4	4	4	3	4	23		Perempuan
105	4	3	4	4	4	4	4	4	4			Laki-Laki
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35		Perempuan
107	3	3	3	4	3	3	3	4	4	40		Perempuan
108	4	3	4	4	4	4	4	4	4	37		Laki-Laki
109	3	4	4	4	4	4	3	4	4	64		Perempuan
110	4	4	3	3	4	4	4	4	4	44		Laki-Laki
111	4	4	4	4	3	4	4	4	4	25		Perempuan
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38		Perempuan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
113	4	4	2	4	4	3	4	4	4	24	Laki-Laki	
114	4	4	3	3	3	4	4	4	4	30	Laki-Laki	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Laki-Laki	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Perempuan	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Laki-Laki	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	Perempuan	
119	4	3	2	4	4	3	3	4	4	22	Perempuan	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Laki-Laki	
121	3	4	3	4	3	3	3	3	4	25	Perempuan	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Laki-Laki	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Perempuan	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	Perempuan	
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4	23	Perempuan	
126	3	3	4	4	3	3	3	3	4	38	Laki-Laki	
127	3	3	3	4	3	3	4	4	4	29	Perempuan	
128	3	4	3	4	4	4	4	4	4	26	Perempuan	
129	4	4	3	4	4	4	2	3	4	26	Laki-Laki	
130	4	4	3	4	1	4	4	2	4	28	Perempuan	
131	4	4	3	4	3	4	4	3	4	38	Laki-Laki	
132	4	4	4	3	4	4	4	4	4	48	Perempuan	
133	4	4	3	4	4	3	2	4	4	47	Laki-Laki	
134	4	4	4	4	3	4	3	3	4	29	Perempuan	
135	4	4	2	4	4	4	4	2	4	59	Laki-Laki	
136	4	4	4	4	4	4	3	3	4	55	Laki-Laki	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Laki-Laki	
138	4	4	3	3	4	4	4	3	4	20	Laki-Laki	
139	4	4	2	4	4	4	4	4	4	29	Perempuan	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	27	Perempuan	

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	40	Perempuan	
142	4	4	4	4	3	4	4	3	4	49	Laki-Laki	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Laki-Laki	
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4	43	Laki-Laki	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Laki-Laki	
146	4	4	3	3	4	4	3	4	4	47	Perempuan	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Perempuan	
148	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32	Laki-Laki	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	Perempuan	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	Perempuan	
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	Laki-Laki	
152	4	4	4	3	4	3	3	4	4	54	Laki-Laki	
153	4	4	3	4	3	4	4	4	4	25	Laki-Laki	
154	3	3	3	4	3	4	4	4	4	38	Laki-Laki	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	Perempuan	
156	4	4	4	4	3	4	3	4	4	27	Perempuan	
157	4	3	4	4	3	4	4	4	4	36	Perempuan	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	Laki-Laki	
159	4	3	4	4	4	3	3	3	4	20	Laki-Laki	
160	3	3	3	4	4	3	3	3	4	40	Laki-Laki	
161	4	4	4	3	1	4	3	4	4	38	Laki-Laki	
162	4	4	4	3	1	4	3	4	4	38	Laki-Laki	
163	4	4	4	3	1	4	3	4	4	38	Laki-Laki	
164	4	4	4	3	1	4	3	4	4	38	Laki-Laki	
165	4	4	4	3	1	4	3	4	4	38	Laki-Laki	
166	4	4	4	4	2	4	4	4	4	45	Laki-Laki	
167	4	4	3	3	3	4	4	4	4	48	Perempuan	
168	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37	Laki-Laki	

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4	37	Laki-Laki	
170	4	4	4	1	4	4	4	4	4	56	Perempuan	
171	4	4	4	1	4	4	4	4	4	56	Perempuan	
172	4	4	4	1	4	4	4	4	4	56	Perempuan	
173	4	4	4	1	4	4	4	4	4	56	Perempuan	
174	4	4	4	1	4	4	4	4	4	56	Perempuan	
175	3	4	4	4	3	4	4	4	4	47	Perempuan	
176	4	3	3	4	4	4	4	4	4	44	Laki-Laki	
177	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38	Laki-Laki	
178	4	4	4	4	2	4	3	3	4	38	Perempuan	
179	4	4	4	4	4	4	3	4	4	53	Perempuan	
180	4	4	4	4	3	4	4	4	4	44	Laki-Laki	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	Perempuan	
182	4	4	4	3	3	3	3	3	4	28	Perempuan	
183	4	4	4	3	3	3	3	3	4	28	Perempuan	
184	3	3	2	4	3	3	3	3	4	46	Perempuan	
185	3	1	4	4	4	3	3	4	4	43	Laki-Laki	
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4	27	Perempuan	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4	34	Perempuan	
188	4	4	4	4	4	4	3	4	4	27	Perempuan	
189	4	4	4	4	3	4	4	4	4	28	Perempuan	
190	4	4	4	4	3	4	2	4	4	55	Perempuan	
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4	48	Perempuan	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	Perempuan	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	Perempuan	
195	4	4	3	4	3	3	3	3	4	28	Perempuan	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	Perempuan	

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4	27	Perempuan	
198	3	4	4	4	3	3	3	2	4	25	Laki-Laki	
199	4	4	4	4	4	3	3	4	4	56	Perempuan	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Perempuan	
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4	25	Perempuan	
202	3	4	3	3	3	3	4	4	4	36	Perempuan	
203	4	4	3	4	4	4	4	3	4	30	Laki-Laki	
204	4	4	4	4	4	4	3	4	4	24	Perempuan	
205	4	4	4	4	2	4	4	3	4	24	Laki-Laki	
206	4	4	4	4	4	4	3	4	4	36	Perempuan	
207	4	4	4	4	4	4	3	3	4	24	Perempuan	
208	3	4	3	4	4	4	4	4	4	25	Perempuan	
209	3	3	3	4	3	3	3	4	4	44	Laki-Laki	
210	4	4	3	4	4	4	3	4	4	40	Perempuan	
211	4	4	4	3	3	4	4	3	4	27	Laki-Laki	
212	3	3	2	4	3	3	3	4	4	33	Laki-Laki	
213	4	3	3	4	4	3	4	3	4	26	Laki-Laki	
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4	22	Perempuan	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Laki-Laki	
216	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Perempuan	
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4	22	Perempuan	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	Perempuan	
219	4	4	4	4	3	4	4	4	3	30	Perempuan	
220	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	Laki-Laki	
221	4	3	4	4	4	4	4	4	4	48	Laki-Laki	
222	3	4	3	4	3	3	3	3	4	43	Laki-Laki	
223	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	Perempuan	
224	1	3	4	4	3	4	4	4	4	37	Laki-Laki	

