

LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN PUBLIK

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Tahun 2023



REPUBLIC SURVEY
INDONESIA

PT. REPUBLIK SURVEY INDONESIA
"Research and Consulting"

Perumahan Taman Pinang F5 Nomor 6, Sidoarjo 61213

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat Rahmat-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ngawi Tahun 2023 yang dikerjakan oleh konsultan Jasa Survei PT. Republik Survey Indonesia dapat selesai pada waktunya.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Ngawi ini. Selain itu, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei telah kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi bahan literasi untuk pelayanan pengaduan masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Ngawi.

Kami sangat berterima kasih kepada pemberi pekerjaan yang telah memberi kepercayaan kepada kami untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di DPMPTSP Kabupaten Ngawi. Akhir kata semoga laporan ini dapat memberi gambaran umum hasil survei kepuasan masyarakat.

Ngawi, 14 April 2023
Konsultan Jasa Survei
PT. Republik Survey Indonesia
ttd

Muhammad Izzuddin

Team Leader

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL	5
DAFTAR GRAFIK	6
DAFTAR BAGAN	7
BAB I: PENDAHULUAN	8
A. Latar Belakang.....	8
B. Dasar Hukum.....	9
C. Pengertian Umum	10
D. Maksud dan Tujuan	11
E. Sasaran.....	12
F. Manfaat	13
G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
H. Prinsip Pelaksanaan SKM.....	16
I. Profil Organisasi Sumberdaya Aparatur.....	17
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	24
A. Pengertian dan Unsur-unsur dalam SKM	24
B. Mutu Pelayanan	25
C. Kualitas Pelayanan Pegawai.....	26
D. Kepuasan Publik.....	37
E. Kinerja Pegawai	40

F. Pemantauan, Evaluasi, Mekanisme Pelaporan	
Hasil Penelitian SKM	43
BAB III: METODOLOGI PENGUKURAN	47
A. Ruang Lingkup.....	47
B. Persiapan.....	47
C. Pengumpulan Data	50
D. Pengolahan dan Analisa Data.....	51
BAB IV: PROGRAM KERJA.....	57
BAB V: HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	58
A. Demografi Responden.....	58
B. Penilaian Unsur Pelayanan	62
C. Skor Indeks Kepuasan Masyarakat	70
D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	71
E. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan	
Masyarakat	72
BAB VI: PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Rekomendasi.....	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Persepsi Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Nilai Mutu Pelayanan, dan Nilai Kinerja Pelayanan ..53
Tabel 2: Timeline Pelaksanaan Pekerjaan57
Tabel 3: Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....58
Tabel 4: Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....59
Tabel 5: Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....61
Tabel 6: Unsur Syarat62
Tabel 7: Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur63
Tabel 8: Unsur Waktu Penyelesaian.....64
Tabel 9: Unsur Biaya/Tarif.....65
Tabel 10: Unsur Produk Pelayanan66
Tabel 11: Unsur Kompetensi Petugas.....67
Tabel 12: Unsur Perilaku Petugas68
Tabel 13: Unsur Penanganan Aduan.....68
Tabel 14: Unsur Sarana dan Prasarana.....69
Tabel 15: IKM Kabupaten Ngawi Tahun 2023`71



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1: Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Grafik 2: Data Responden Berdasarkan Pendidikan	60
Grafik 3: Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61



DAFTAR BAGAN

Bagan 1: Struktur Organisasi DPMPTSP Kab. Ngawi.....20

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan undang-undang tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman

penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan Publik ini yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Evaluasi Standar Pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan Publik. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Pengertian Umum

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
5. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
6. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
10. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

D. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintahan Kabupaten Ngawi adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Ngawi terhadap kualitas pelayanan yang ada, sehingga mampu membantu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintahan Kabupaten Ngawi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dari waktu ke waktu.

Sedangkan tujuan pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat, sekaligus manfaat yang dapat diambil dari pelaksanaan Survei ini antara lain:

1. Mengetahui angka Indeks Kemampuan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang ada di Pemerintahan Kabupaten Ngawi.
2. Mengetahui kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga mengetahui mana yang perlu dibenahi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mengetahui kinerja pelayanan publik secara periodik.
4. Sebagai bahan pertimbangan dalam penetapan sebuah kebijakan.
5. Memunculkan iklim kompetensi yang positif antar unit pelayanan publik yang ada di Pemerintahan Ngawi, sehingga mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
6. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, dengan memperoleh “*feedback*” atau umpan balik berupa saran dan kritik terhadap pelayanan publik agar mampu melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik.
7. Memberikan gambaran kepada masyarakat terhadap kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintahan Kabupaten Ngawi.

E. Sasaran

SKM merupakan instrumen penting untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja yang sudah pemerintah lakukan. Hal ini tentunya dalam rangka untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Adapun sasaran yang hendak dicapai dari kegiatan ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
5. Merumuskan rekomendasi untuk peningkatan layanan kepada masyarakat Kabupaten Ngawi

F. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dalam sebagai pengguna layanan publik diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah ditetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dalam implementasinya pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi, adapun unsur-unsur tersebut adalah :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

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

H. Prinsip Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipasif**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

I. Profil Organisasi Dan Sumber Daya Aparatur

Sebagai salah satu unit layanan yang membantu kinerja pemerintah daerah untuk dapat melayani kebutuhan-kebutuhan yang ada di masyarakat Ngawi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berdirinya diatur oleh Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kabupaten Ngawi serta dikuatkan dengan hadirnya Peraturan Bupati Ngawi Nomor 18 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, memiliki tugas pokok yakni Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ngawi juga memiliki fungsi diantaranya:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan.
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang penanaman modal pelayanan perizinan.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diperoleh oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pintu juga mendukung visi misi Bupati Ngawi sebagai berikut:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pintu juga mendukung visi misi Bupati Ngawi sebagai berikut:

VISI

“SEMESTA BERENCANA”

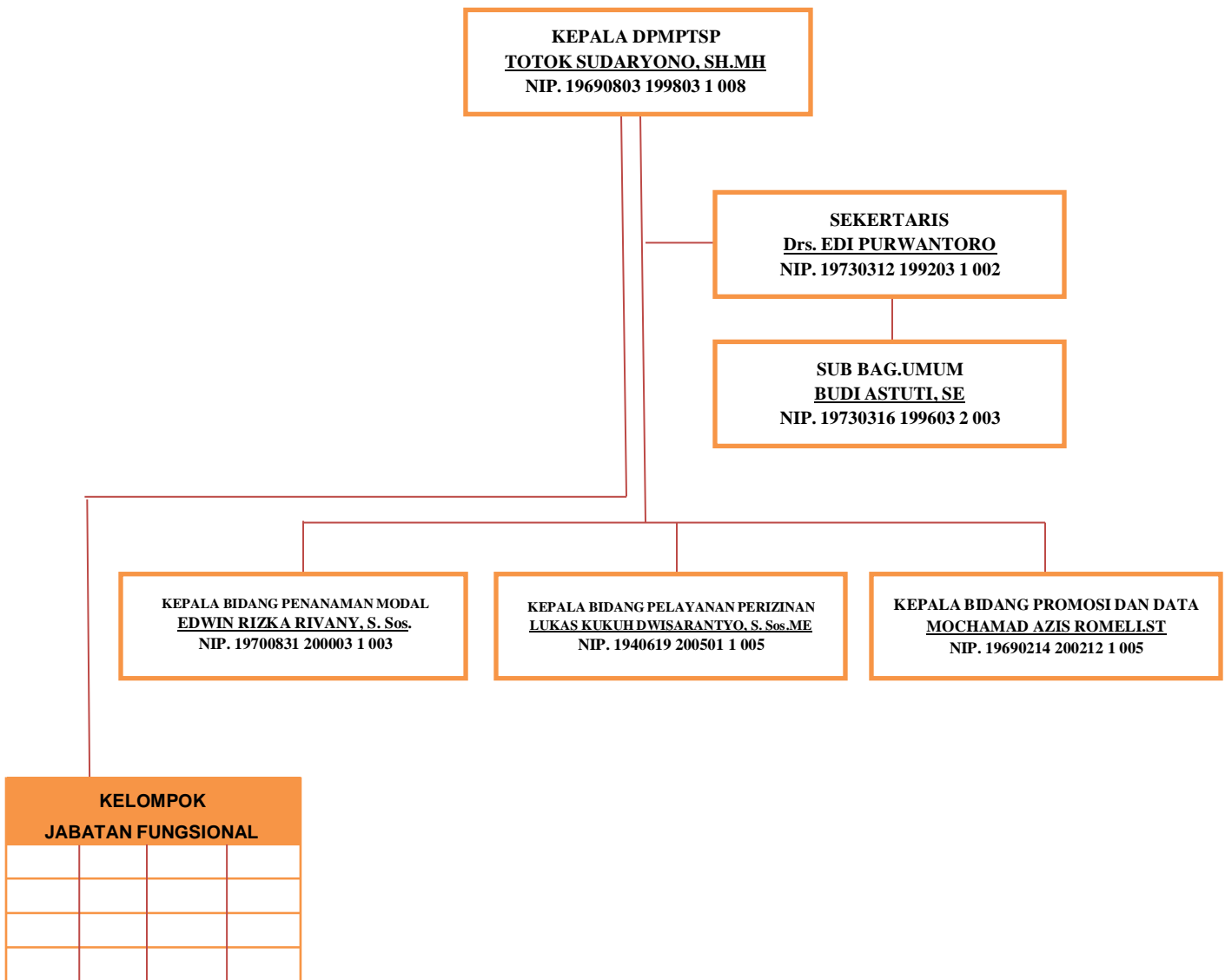
“Terwujudnya masyarakat Kabupaten Ngawi yang mandiri, berakhlak, makmur dan berdaya saing berbasis agropolitan dengan semangat gotong royong dalam bingkai NKRI”

MISI

1. Meningkatkan SDM yang berkualitas dan berdaya saing melalui kemudahan terhadap akses pelayanan kepada masyarakat.
2. Mengembangkan perekonomian kerakyatan melalui kemudahan investasi, pariwisata berbasis potensi lokal dan pertanian ramah lingkungan berkelanjutan didukung riset dan teknologi.
3. Meningkatkan eros kerja dan integritas aparatur pemerintahan guna memberikan pelayanan prima.
4. Meningkatkan kualitas infrastruktur guna percepatan pembangunan yang berkesinambungan.
5. Meningkatkan kondusifitas daerah melalui pengembangan budaya lokal yang berlandaskan keagamaan dan gotong royong.

Adapun susunan organisasi yang ada di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Ngawi sebagaimana berikut:

**Bagan 1:
Struktur Organisasi DPMPTSP
Pemerintahan Kabupaten Ngawi Tahun 2023**



Pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintahan Kabupaten Ngawi diantaranya yakni:

1. Pelayanan Prinsip Penanaman Modal;
2. Izin Usaha Penanaman Modal (berbagi sektor);

3. Pelayanan Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
4. Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal (berbagai sektor);
5. Pelayanan Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
6. Pelayanan Peinsip Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal
7. Pelayanan Prinsip Penggabungan Penanaman Modal
8. Pelayanan Izin Usaha Penggabungan Penanaman Modal;
9. Pelayanan Izin Prinsip;
10. Pelayanan Izin Lokasi;
11. Pelayanan Izin Perubahan Penggunaan Tanah;
12. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan;
13. Pelayanan Izin Lingkungan;
14. Pelayanan Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
15. Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
16. Pelayanan Izin Usaga Industri (TDI);
17. Pelayanan Tanda Daftar Industri (TDI);
18. Pelayanan Tanda Daftar Gudang (TDG);
19. Pelayanan Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP);
20. Pelayanan Izin Usaha Toko Modern;
21. Pelayanan Tanda Daftar Pristiwa (TDUP) kegiatan hiburan dan rekreasi;
22. Pelayanan Tanda Daftar Pristiwa (TDUP) kegiatan penyediaan
akomodasi
23. Pelayanan Tanda Daftar Pristiwa (TDUP) wisata tirta;
24. Pelayanan Tanda Daftar Pristiwa (TDUP) jasa transportasi wisata;
25. Pelayanan Tanda Daftar Pristiwa (TDUP) jasa perjalanan wisata;
26. Pelayanan Tanda Daftar Pristiwa (TDUP) kawasan pariwisata;

27. Pelayanan Tanda Daftar Pristiwa (TDUP) jasa makanan dan minuman;
28. Pelayanan Tanda Daftar Pristiwa (TDUP) daya tarik wisata;
29. Pelayanan Izin Pendirian Sekolah Menengah Pertama Swasta;
30. Pelayanan Izin Pendirian Sekolah Dasar Swasta;
31. Pelayanan Izin Pendirian PAUD Swasta;
32. Pelayanan Tanda Pencatatan Usaha Pembudidayaan Ikan;
33. Pelayanan Izin Produksi Benih Bina;
34. Pelayanan Izin Reklame;
35. Pelayanan Tanda Daftar Usaha/Izin Usaha Penggilingan Padi;
36. Pelayanan Izin Usaha Jasa Kontruksi;
37. Pelayanan Izin Usaha Peternakan;
38. Pelayanan Tanda Pendaftaran Peternakan Rakyat;
39. Pelayanan pelayanan Izin Usaha Pemotongan Hewan;
40. Pelayanan Izin Usaha Peikanan;
41. Pelayanan Izin Operasional Rumah Sakit;
42. Pelayanan Izin Operasional Klinik Utama/Pratama;
43. Pelayanan Izin Operasional Optik
44. Pelayanan Izin Radiologi Diagnostik
45. Pelayanan Izin Operasional Unit Transfusi Darah;
46. Pelayanan Izin Pendirian Apotek;
47. Pelayanan Izin Penyaluran Alat Kesehatan;
48. Pelayanan Izin Praktek Dokter Umum;
49. Pelayanan Izin Praktek Dokter Spesialis;
50. Pelayanan Izin Praktek Dokter Gigi;
51. Pelayanan Izin Praktek Dokter Gigi Spesialis;

52. Pelayanan Izin Praktek Bersama Dokter Umum;
53. Pelayanan Izin Praktek Bersama Dokter Spesialis;
54. Pelayanan Izin Praktek Bersama Dokter Gigi;
55. Pelayanan Izin Praktek Perawat;
56. Pelayanan Izin Praktek Perawat Gigi;
57. Pelayanan Izin Praktek Bidan;
58. Pelayanan Izin Praktek Fisioterapi
59. Pelayanan Izin Kerja Refraksiones Optisien (RO);
60. Pelayanan Izin Praktek Elektromedis;
61. Pelayanan Izin Operasional Klinik Kecantikan;
62. Pelayanan Surat Izin Pengobatan Tradisional;
63. Pelayanan Surat Izin Jasa Boga;
64. Pelayanan Surat Izin Laik Hygiene dan Rumah makan;
65. Pelayanan Surat Izin Praktek Apoteker;
66. Pelayanan Izin Trayek/Izin Usaha Angkutan;
67. Pelayanan Surat Izin Praktek Tenaga Kefarmasian;
68. Pelayanan Izin Pendirian Klinik;
69. Pelayanan Izin Pembuangan Limba Cair;
70. Pelayanan Surat Pendaftaran Waralaba;
71. Pelayanan Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional;
72. Pelayanan Pelatihan Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;
73. Pelayanan Izin Lembaga Kursus dan Pelatihan;
74. Pelayanan Izin Depot Air Minum Isi Ulang;

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian dan Unsur-unsur dalam SKM

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN dan RB RI) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara pelayanan publik, pasal 1 yang dimaksud Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Sedangkan unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN dan RB RI) Nomor: 14 Tahun 2017, Pasal 1 ayat (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan SKM kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka SKM dapat menggunakan metode dan teknik Survei yang sesuai.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Dalam Permen PAN & RB Nomor : 14

Tahun 2017, pada lampiran BAB 1 poin “F” unsur Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu : Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifik, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan yang terakhir yakni Sarana dan Prasarana. Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan juga dimungkinkan untuk Menambah unsur yang dianggap relevan.

B. Mutu Pelayanan Publik

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. pemerintah daerah baik kabupaten/kota dalam melakukan pelayanan kepada publik didasarkan pada standar pelayanan yang telah ditentukan. Standar pelayanan digunakan sebagai tolak ukur dan acuan dalam penelitian pelayanan dalam rangka perwujudan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kepmen PAN no 63 tahun 2004 mengatue bahwa kualitas pelayanan publik harus diberikan secara prima kepada masyarakat uamh nerasaskan pada:

1. Transparasi, atau memiliki sifat keterbukaan.
2. Akuntanbilitas, atau dapat dipertanggungjawabkan.
3. Kondisional, atau sesuai dengan kondisi untuk memenuhi prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipasi, yang berarti mendorong peran serta masyarakat.
5. Kesamaan hak, atau tidak diskriminatif
6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab, antara pihak pemberilayanan dan pihak penerima layanan.

C. Kualitas Pelayanan Pegawai Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pegawai pelayanan publik berasal dari dua buah kata yaitu pelayanan dan publik. pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan seseorang, sedangkan publik adalah masyarakat atau rakyat. Sehingga pengertian pelayanan publik adalah usaha melayani kebutuhan masyarakat atau rakyat. Istilah pelayanan publik dalam pemerintahan dikenal dengan istilah pelayanan umum. Fungsi pemerintah adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat dan menyediakan pelayanan publik (public services) berupa barang dan jasa publik pemerintah dibentuk bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2002:11)

Oleh karena itu, Birokrasi publik atau aparatur pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan secara baik dan profesional. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang baik dan profesional, aparatur pemerintah/birokrasi harus memenuhi tiga fungsi berikut ini:

1. *Public service function* (fungsi pelayanan masyarakat),
2. *Development function* (fungsi pembangunan), dan
3. *Protection function* (fungsi perlindungan) (INDEF, 1992:12)

Tiga fungsi utama tersebut harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya.

Definisi Pelayanan yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam (Ratminto dan Winarsih, 2008:2) yaitu “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatannya.”

Definisi lain tentang pelayanan disampaikan oleh Gronroos dalam (Ratminto dan Winarsih, 2008:2) sebagaimana dikutip dibawah ini :
“pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pembeli pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan”.

Definisi diatas memberikan kesimpulan bahwa inti pokok dari pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan.

Sementara itu pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Mahmudi, 2005:229)

Menurut Lewis dan Stuart (2005:9) ruang lingkup pelayanan publik dapat dilihat dari pernyataan berikut:

“public service refers to agencies and activities tending toward the public side of the continuum. In actuality there is no clear division between public and private. Public service includes quasi governmental agencies and the many non profit organization devoted to community services and to the public interest”.

Pelayanan publik mengacu pada agen dan serangkaian aktivitas yang diarahkan pada sisi publik. tetapi ada kendala terkait definisi antara publik (umum) dan private (swasta). Kendala tersebut adalah kurang jelasnya pembagian antara publik (umum) dan private (swasta). Sebenarnya pelayanan publik adalah pelayanan yang melibatkan agen semi pemerintahan dan banyak organisasi non profit. Kedua pihak tersebut mencurahkan perhatiannya pada pelayanan masyarakat dan kepentingan umum.

Ratminto dan Winarsih (2005 : 39) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang berisi bagaimana cara menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua perpolis. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima hal yaitu:

1. Berfungsi mekanisme voice pengguna jasa dapat menyampaikan atau mengekspresikan ketidak puasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan perijinan.

2. Adanya birokrasi yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.
3. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan
4. Diterapkan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa pelayanan.
5. Kuatnya Tawar jasa pelayanan hanya akan menjadi baik dan berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar penawaran.

Menurut parasurman dalam Fandy Tjiptono (2004:70) mengemukakan bahwa dari sepuluh dimensi pelayanan dapat di rangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuatu yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akuransi yang tinggi.

3. *Responsiveness*, atau daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan menyampaikan informasi yang jelas menjadi persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemauan para karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan.
5. *Empaty*, atau memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Kebutuhan tersebut diatas harus dipenuhi oleh penyedia pelayanan (dalam hal ini adalah pemerintahan). Instansi tersebut diatas harus dipenuhi oleh penyedia pelayanan (dalam hal ini adalah pemerintah). Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan bisa menjadi menjadi beraneka ragam pada berbagai tingkat pemerintah. Ada kemungkinan bahwa layanan hanya perlu diberikan pada satu instansi di satu tingkat pemerintahan saja. Tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa satu jenis pelayanan umum diberikan dengan melibatkan berbagai jenis instansi diberbagai tingkat pemerintahan.

Pengelompokan pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatue Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

1. Kelompok Pelayanan Administrasi Merupakan Pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik.
3. Kelompok Pelayanan Jasa Merupakan Pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Karena adanya pengelompokan pelayanan seperti yang telah disebutkan diatas maka terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik. beberapa pola tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.
2. Pola pelayanan terpusat, yaitu pelayanan publik di berikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu, yaitu pola pelayanan terdiri dari dua bentuk :
 - a. Terpadu Satu Atap Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai ketertarikan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - b. Terpadu Satu Pintu Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai

jenis pelayanan yang memiliki ketertarikan proses dan dilayani melalui satu pintu

4. Pola Gugus Tugas, adalah pola pelayanan publik yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas di tempatkan pada instansi pemberi pelayanan dalam lokasi pemberi pelayanan tertentu (Mahmudi, 2005:247-238)

Berdasarkan alasan ekonomi, dibagi menjadi:

1. Pelayanan Profil Oriented, yaitu pelayanan yang bertujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya. Dilakukan oleh BUMN/BUMD dengan modal milik negara dan mencari keuntungan yang besar, dengan kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.
2. Pelayanan sebagai instrumen pajak, yang diwujudkan dengan pemberian hak atas tanah dan bangunan, hak pengelolaan yang dikenal pajak atau retribusi.
3. Pelayanan Non Profit Oriented, yaitu pelayanan yang tidak mencarikan keuntungan dalam bentuk uang. Pola-pola yang disebutkan diatas dapat dilaksanakan oleh pemerintah dan pemerintah dapat memilih jenis pola-pola tersebut dalam memberikan pelayanan umum. Akan tetapi yang paling penting adalah masyarakat selaku konsumen mendapatkan pelayanan umum yang berkualitas sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna layanan. Hal ini selaras dengan pandangan dari sisi ekonomi, di mana pemerintah selaku

penyedia layanan bertindak sebagai produsen layanan yang menginginkan produknya dapat laris dijual. Sedangkan masyarakat sebagai penerima layanan bertindak sebagai konsumen yang menginginkan produk yang berkualitas.

Kementerian Aparatur Negara (Kemenpan) melalui Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1991 telah memberikan rambu-rambu pelayanan kepada birokrasi publik secara baik, berbagai prinsip pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi: Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan .

1. Kejelasan dan Kepastian, menyakut:
 - a. Perosedur/tata cara umum
 - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
 - c. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberian maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum. Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)

2. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
3. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratannya umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahuikan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
4. Efisiensi, meliputi:
 - a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung “dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal ini proses pelayanan mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari suatu kerja/instansi pemerintah yang terkait.
5. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran.
 - b. Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum.
 - c. Ketentuan perundang-undang

6. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di perlukan secara adil.
7. Ketepatan waktu, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum dapat di selesaikan dan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Kondisi masyarakat saat ini semakin luas kritis. Dengan kondisi masyarakat yang demikian maka diharapkan birokrasi publik harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. harapannya birokrasi publik berubah menjadi dari suka mengatur, memerintah dan menggunakan kekuasaan berubah menjadi suka melayani dan suka menolong serta bekerja secara professional. Hal yang penting harus dilakukan adalah ketika sejauh mana pemerintah dapat menjalankan fungsi-fungsinya agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien (*Konsep value of money*) dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Selain itu pemerintah di tuntutan untuk senantiasa menerapkan prinsip equity dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang di berikan tidak boleh diskriminatif atau memihak salah satu pihak. Artinya pelayanan diberikan dengan tidak memandang pangkas, status dan golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik dimasa datang pemda harus menanamkan tradisi "*strategis plaining*" yang diikuti dengan penelitian kinerja secara rutin (T. Keban, 1995: 8). Tradisi

“strategis plaining” akan bermanfaat apabila semua pihak sadar bahwa menilai diri sendiri/evaluasi diri merupakan suatu langkah terbaik untuk maju. Terlebih lagi bagi pemda, melegitimasi “*strategis plaining*” merupakan langkah awal yang positif dan memberi harapan peningkatan kualitas Pemda itu sendiri.

Menurut Dwiyanto (1995) isu kualitas pelayanan semakin penting dalam menjelaskan kinerja dalam organisasi pelayanan publik. Kualitas layanan seringkali membentuk image masyarakat terhadap organisasi publik. Banyak image negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Sebaliknya image positif terbentuk apabila organisasi publik mampu menyediakan pelayanan yang dapat membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan tersebut. Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayanan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap dan apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian perlu melihat tentang harapan dan kenyataan yang ada, apabila harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka pemerintah dapat mengoreksi keadaan agar lebih baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah mulai dari pusat sampai daerah serta di lingkungan BUMN/BUMD. Penyediaan layanan publik (*public service*) yang dimaksud dapat berupa barang atau jasa dengan

sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat atau individu sesuai dengan hakikatnya. Dalam hal ini Rasulullah memberikan keteladanan, bahwa setiap pribadi muslim sangat bangga untuk melayani. Baginya, melayani adalah panggilan hati dan sekaligus merupakan salah satu ciri diri umat Islam. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai.

D. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan berkaitan erat dengan kondisi dari individu atau kelompok tertentu. Dalam dunia sehari-hari kepuasan selalu dihubungkan dengan pelanggan. Oleh karena itu, yang sering kita dengar sehari-hari adalah istilah “kepuasan pelanggan”.

Beberapa pakar menyebutkan mengenai definisi kepuasan pelanggan. Menurut Rangkut (2002:30) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang di rasakannya setelah pemakaian.

Sedangkan menurut Irwan (2002:65) pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan/organisasi untuk dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2005:19).

Artinya bahwa pelanggan adalah segalanya dan wajib untuk dipertahankan. Kepuasan pelayanan dapat diartikan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik/ birokrasi pemerintah. Kepuasan pelayanan dapat diukur dengan suatu alat pengukuran. Salah satu alat pengukuran yang dapat digunakan adalah dengan menggunakan indeks. Penggunaan indeks bertujuan agar pengukuran terhadap kepuasan masyarakat dapat diukur secara handal (reliabel). Indeks yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kita kenal dengan “indeks kepuasan masyarakat”.

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik (Anonim, 2005:104). Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa, bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasakan sangat puas (Anonim, 2005:105). Kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dan penentu dalam keberhasilan suatu organisasi karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan.

Menurut Hoffman dan Beteson (2010), “*without customers, the service firm has no reason to exist*”. Artinya, tanpa pelanggan, perusahaan jasa tidak memiliki alasan untuk bisa eksis.

Menurut Dutton dkk, (dalam Suprpto, 1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya.

Menurut Seines (1993) Kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalani hubungan dengan instansi (*experience*).

Menurut kepuasan konsumen dengan level of satisfaction yang berbeda akan memberikan pengaruh yang berbeda pada perilaku work of mouth. Penelitian yang dilakukan Anderson (1998) dalam Erida, menyimpulkan bahwa konsumen yang sangat puas atas jasa yang mereka konsumsi akan melakukan WOM positif lebih tinggi dari mereka yang puas, dan sebaliknya konsumen yang tidak puas akan melakukan WOM negatif yang lebih tinggi lagi.

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai sesuatu yang dipengaruhi oleh nilai-nilai suatu layanan (*Service*) yang disuguhkan pegawai kepada pelanggan (Anwar, 1995:53). Nilai pelanggan tersebut tercipta karena tingkat kepuasan, loyalitas dan produktivitas yang disumbangkan oleh pegawai. Adanya kepuasan kerja yang dinikmati oleh para pegawai merupakan upaya yang mendukung terciptanya kualitas layanan yang prima; serta kebijakan perusahaan yang baik akan memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan, pada dasarnya kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah

membandingkan antara kinerja layanan yang diterimanya dengan kinerja layanan yang diharapkan.

E. Kinerja Pegawai

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang dicapai, presentasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja. Kinerja sering dikaitkan dengan suatu organisasi dan individu, contoh kinerja yang dikaitkan dengan individu adalah kinerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2002:22) Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Mathis dan Jackson (2006:65) menambahkan bahwa kinerja merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai menjadi isu yang banyak dibicarakan saat ini. Masyarakat modern menjadi lebih jeli dan teliti mengenai kinerja pegawai khususnya pegawai yang bekerja dalam sebuah instansi pemerintahan dan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah)

Mardianso (2010), mengatakan bahwa sistem pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membentuk manajer sektor publik menialai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan nonfinansial. Kinerja setidaknya harus minimal ada unsur 3E (*Value For Money*) yang terdiri dari Ekonomi, Efektif, dan Efesien. Kinerja merupakan padanan kata dari "*performances*"

Konsep kinerja atau performances menurut Prawirosentoso (1992:2) adalah: “hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Kinerja adalah suatu ukuran yang mencakup keefektifan dalam pencapaian tujuan atau efisiensi yang diperlakukan untuk mencapai tujuan itu (Robbins, 2002: 145). Jadi ketika seorang telah diterima, ditempatkan pada suatu organisasi/unit kerja tertentu maka mereka harus di kelola agar menunjukkan kinerja yang baik. Pihak yang bertanggung jawab atas kinerja yang telah mereka laksanakan adalah setiap pemimpin pada semua level.

Bernadin dan Russel (dalam Ruky, 2002:15) memberikan pengertian “*performance*” sebagai berikut: “*performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period*”. Kinerja dapat diartikan catatan tentang hasil-hasil yang diberikan dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Lebih lanjut, Irwan (2002: 11) menyatakan bahwa, kinerja (performance) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai. Kinerja erat sekali hubungannya dengan prestasi kerja.

Dessler (2006:87) berpendapat bahwa kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang di buat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan terhadap karyawan lainnya. Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance, apabila diartikan menjadi prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang tercapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepada pegawai dalam suatu organisasi (dalam hal ini adalah instansi).

Sedangkan penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan organisasi dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang (mangkuprawira, 2007:223). Seorang pegawai harus mencapai kinerja secara maksimal. Untuk mencapai kinerja yang maksimal maka diperlukan semangat kerja yang besar. Semangat kerja adalah dorongan yang membuat seseorang melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik (Rddy Madiono : 2000): Oleh karena itu, didalam setiap diri seorang pegawai harus ditanamkan semangat kerja yang besar. Dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai baik oleh perseorangan maupun kelompok dalam suatu organisasi sesuatu dengan tanggung jawabnya masing-masing dalam rangka

mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut tingkat keberhasilan individu atau kelompok. Sedangkan kinerja bisa diketahui jika individu atau kelompok tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kinerja menunjukkan hasil kerja yang dicapai seseorang setelah melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan oleh organisasi. Sedangkan ukuran baik tidaknya hasil kerja dapat dilihat dari mutu atau kualitas yang dicapai pegawai sesuai dengan tuntutan organisasi. Kinerja dapat dicapai dengan baik apabila pegawai mampu bekerja sesuai dengan standar penilaian yang ditetapkan.

F. Pemantauan, Evaluasi, dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM adalah sebagai berikut:

1. Setiap instansi pemerintahan perlu menunjukan atau menugaskan unit kerja tertentu secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian SKM.
2. Secara berkala pemimpin unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pemimpin instansi pemerintahan yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
4. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan SKM unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan kementerian PAN Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

Mengenai pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan Kep-MENPAN No. 63/2004 dilakukan melalui cara:

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengawasan masyarakat, pengawasan yang dilakukan masyarakat berupa laporan/pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kaitannya dengan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik SK Menpan No. 63/2004 menyatakan, pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pemimpintertinggi penyelenggara pelayanan publik. penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja

pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan teratur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengawasan penyelenggara pelayanan publik diatur di UU No.25/2009 pasal 35:

- Ayat (1) Pengawasan penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal
- Ayat (2) Pengawasan Internal penyelenggara pelayanan publik dilakukan melalui :
- a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undang
 - b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- Ayat (3) Pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik
- a. Dilakukan melalui : pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Ngawi

Salah satu dasar pelaksanaan kegiatan ini adalah UU RI No 25/2009, bagian kedelapan tentang pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. dalam rangka pengawasan ini perlu disusun tolak ukur yang dikenal dengan istilah SKM. SKM diartikan sebagai data dan

informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

UU No. 25/2008 juga mengatur tentang evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik, Pasal 10 :

Ayat (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Ayat (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1, penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

Ayat (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud ayat 1, dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dan praturan perundang-undangan.

BAB III: METODOLOGI PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi. Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik berlangsung untuk penyelenggaraan pelayanan publik mulai bulan Januari sampai dengan Maret 2023. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat maupun stakeholder. selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat serta kinerja penyelenggara pelayanan publik. Pengolahan dan Analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan cluster penilaian sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Persiapan

1. Pelaksana

Pelaksana penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Pihak Swasta yang mengatasnamakan PT. Republik Survey Indonesia yang mengkoordinir kegiatan layanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi. Dalam proses

penyusunan survei kepuasan melaksanakan konsultasi dan diskusi dengan Penyelenggara Pelayanan Publik yang ada di Dinas terkait membahas mengenai mekanisme dalam melaksanakan survei kepuasan. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat diberikan kepada para responden pelayanan publik yang datang langsung maupun yang tidak datang langsung (hybrid) namun menerima layanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dalam Kuesioner

Bagian I : Deskripsi singkat kuesioner dan jenis pelayanan publik.

Bagian II : Identitas responden meliputi, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan dan jenis pelayanan yang diterima. Hal ini bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam

penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III : Pertanyaan yang harus dijawab oleh responden atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur Survei Kepuasan masyarakat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu mulai dari yang sangat sesuai sampai dengan tidak sesuai. Untuk kategori “tidak sesuai” diberi nilai persepsi angka “1 (satu)”, “kurang sesuai” diberi nilai persepsi angka “2 (dua)”, “sesuai” diberi nilai persepsi angka “3 (tiga)”, “sangat sesuai” diberi nilai persepsi angka “4 (empat)”.

3. Penetapan Responden

Teknik penarikan sampel menggunakan table sampel dari Krejcie dan Morgan yang mana jumlah populasi sebanyak 1000 (satu ribu tiga ratus) orang sehingga dapat diperoleh jumlah sampelnya adalah 275 (dua ratus tujuh puluh lima) responden yang dipilih secara acak. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para penerima pelayanan publik. Penerima pelayanan publik didefinisikan sebagai orang yang sudah pernah menerima pelayanan publik. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, responden terpilih terdiri dari instansi pemerintah, swasta, maupun BUMN.

Table 3.1
Table for Determining Sample Size of a Known Population

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384

Note: N is Population Size; S is Sample Size *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

C. Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima pelayanan publik dengan jumlah responden sebanyak 275 (dua ratus tujuh puluh lima) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan mulai bulan Januari 2023 dengan periode penerimaan pelayanan publik dari Januari sampai dengan Maret 2023.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh para penerima pelayanan publik dilaksanakan secara tatap muka dengan menggunakan kuesioner yang telah tersedia.

D. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, akan diolah menggunakan aplikasi ms. Excel dan SPSS. Proses dan analisis data sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik sehingga sudah sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku. Data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

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

Survei Kepuasan Masyarakat

$$= \frac{\text{Jumlah Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} = x \text{ Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25.

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

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 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1: *Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan*

Nilai Persepsi	Niali Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,54324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

2. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan data survei dengan komputer. Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.
- b. Data Isian Kuesioner dari setiap responden secara otomatis akan masuk ke dalam formulir database mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur IX (UIX). Kemudian nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan

dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai survei pelayanan publik, dengan cara menjumlahkan IX unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB IV: PROGRAM KERJA

PT. Republik Survey Indonesia dalam melaksanakan pekerjaan SKM terhadap layanan dari DPMPTSP Kabupaten Ngawi membagi pekerjaan ke dalam 3 (tiga) fase kegiatan dimana masing-masing fase berorientasi pada output laporan (laporan pendahuluan, antara dan akhir). Ketiga fase tersebut disusun secara berurutan dan berkesinambungan agar tujuan besar kegiatan ini dapat tercapai dan dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Berikut merupakan penjelasan setiap fase dalam melaksanakan pekerjaan yaitu:

1. Fase Pertama

Fase pertama merupakan tahapan penyusunan aktivitas yang terkoordinasi untuk mencapai tujuan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Pada konsep manajemen proyek, fase pertama merupakan pondasi awal dalam melakukan sebuah pekerjaan. Adapun rangkaian program kerja pada fase pertama di antaranya sebagai berikut :

- a. Kick off meeting merupakan kegiatan penyamaan pemahaman bersama pemberi pekerjaan terkait dengan substansi dan metode pelaksanaan pekerjaan.
- b. Finalisasi kerangka konseptual, instrumen, dan timeline pelaksanaan atas hasil kick off meeting.
- c. Studi literatur adalah kegiatan pengumpulan data dan informasi sekunder melalui dokumen-dokumen pendukung
- d. Penyusunan dan penyerahan laporan pendahuluan

2. Fase Kedua

Fase kedua merupakan tahapan implementasi atas perencanaan yang sudah disusun. Selanjutnya, PT. Republik Survey Indonesia menyusun rangkaian program kerja pada fase kedua sebagaimana berikut :

- a. Workshop enumerator meliputi kegiatan pembagian wilayah kerja, pembagian administrasi perizinan survei, pembahasan substansi kuesioner, penjelasan teknis pelaksanaan survei, penjelasan sop kerja, dan timeline kerja
- b. Pengumpulan data lapangan (survei) sesuai dengan wilayah kerja yang ditentukan
- c. Melakukan desk review dalam rangka pengumpulan data sekunder dari dokumen-dokumen yang diperlukan untuk menunjang analisis dalam menjawab tujuan kegiatan ini.
- d. Pelaksanaan witness dan spotcheck sebagai quality control
- e. Analisis data adalah menerjemahkan hasil olahan data menjadi informasi yang bermakna dan berorientasi pada tujuan dan ruang lingkup pekerjaan.
- f. Penyusunan dan penyerahan laporan antara berisi progress pekerjaan pengumpulan dan analisis data yang telah dilakukan.

3. Fase Ketiga

Fase ketiga merupakan tahapan akhir pekerjaan berupa penyusunan laporan sesuai dengan jenis output atau keluaran yang telah dijelaskan di kerangka acuan kerja (KAK). Secara lebih rinci, PT. Republik Survey Indonesia merumuskan fase ketiga terdiri dari program kerja sebagai berikut:

- a. Penyusunan rekomendasi

- b. Penyusunan laporan akhir yang terdiri dari kompilasi analisa data
- c. Pemaparan atau presentasi laporan akhir
- d. Menyerahkan dokumen laporan akhir yang mencakup dokumen atau file hasil pekerjaan yang bersifat final.

Jadwal pelaksanaan pekerjaan, disusun dengan merujuk pada waktu pelaksanaan pekerjaan yang telah disebutkan pada KAK, yaitu selama 45 hari kalender. Sehingga selama rentang waktu tersebut setiap tahapan pelaksanaan disusun untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang tuntas dari sisi waktu dan hasil.

Tabel 2: *Timeline Pelaksanaan Pekerjaan*

Aktifitas	Periode Waktu						
	1	2	3	4	5	6	7
Kick off Meeting							
Penentuan Metodologi dan Sampel							
Laporan Pendahuluan							
Workshop Surveyor							
Pelaksanaan Survei							
Pengelolaan Data							
Penulisan Laporan Akhir							
Penyerahan Laporan							

BAB V: HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Demografi Responden

Pada Pelaksanaan SKM terhadap layanan DPMPTSP Kabupaten Ngawi tahun 2023 dilaksanakan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) dan kunjungan ke beberapa rumah warga yang tercatat melalui system OSS dari dinas terkait. Sesuai dengan metodologi SKM yang telah dipaparkan pada BAB sebelumnya, kemudian ditentukan sejumlah 275 (Duaratus Tujuh puluh Lima) orang responden sebagai sampel untuk memberikan pendapatnya tentang layanan yang telah diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Ngawi.

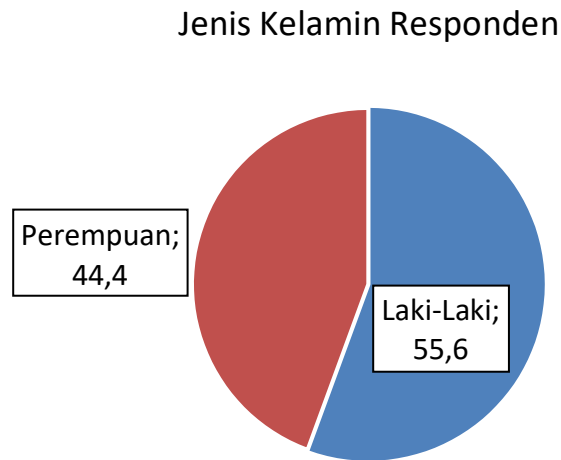
1. Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Mayoritas responden pada pelaksanaan SKM DPMPTSP Kabupaten Ngawi adalah berjenis kelamin laki-laki, yaitu sejumlah 55,6%. Kemudian sejumlah 44,4% responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 3: *Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

No	Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-Laki	153	55,6%
2	Perempuan	122	44,4%
	Jumlah	275	100,0%

Grafik 1: *Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*



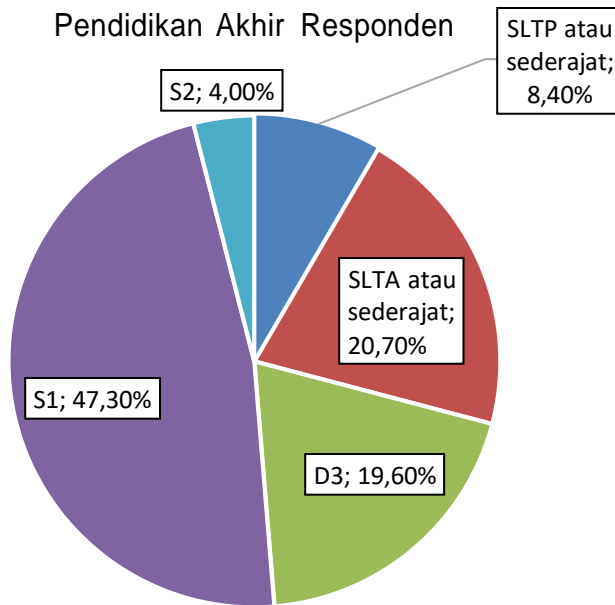
Dari Persentase diatas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin laki-laki mendominasi pengisian kuesioner sebanyak 55,6%, sedangkan untuk responden perempuan sebanyak 44,4%

2. Sebaran Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 4: *Data Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir*

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SLTP atau sederajat	23	8,4%
2	SLTA atau sederajat	57	20,7%
3	D3	54	19,6%
4	S1	130	47,3%
5	S2	11	4,0%
	Jumlah	275	100,0%

Grafik 2: *Data Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir*



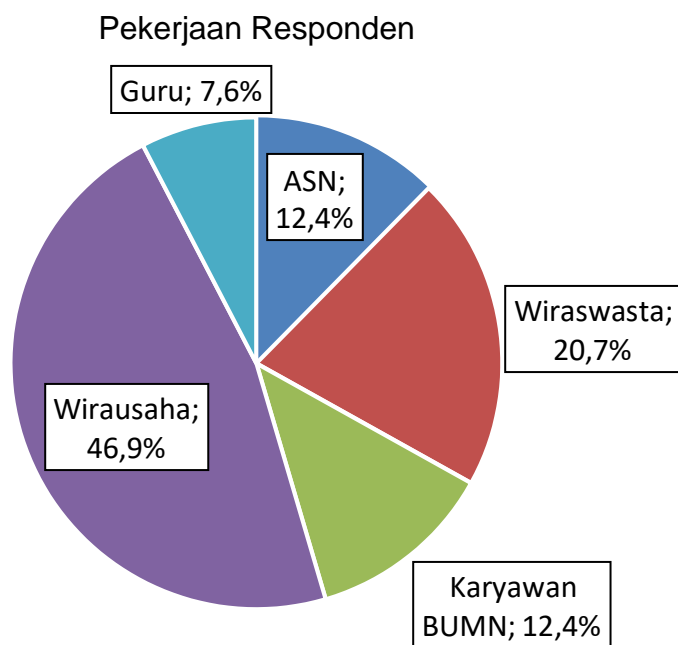
Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut: Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden berdasarkan jenis Pendidikan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok SLTP, SMA, D3, S1, dan S2-S3. Berdasarkan grafik diatas diperoleh jenis kelompok pendidikan SLTP sebanyak 8,4%, SLTA sebanyak 20,7%, D3 sebanyak 19,6%, S1 sebanyak 47,3%, dan S2 sebanyak 4%.

3. Data Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5: *Data Responden Berdasarkan Pekerjaan*

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	ASN	34	12,4%
2	Wiraswasta	57	20,5%
3	Karyawan BUMN	34	12,4%
4	Wirausaha	129	46,9%
5	Guru	21	7,6%
	Jumlah	275	100,0%

Grafik 3: *Data Responden Berdasarkan Pekerjaan*



Dari grafik diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:

Responden dengan pekerjaan ASN sebanyak 7,3%, Wiraswasta

sebanyak 28%, karyawan BUMN sebanyak 12,4%, dan Wirausaha sebanyak 52,4%.

B. Penilaian Unsur Pelayanan

Pada pelaksanaan SKM DPMPTSP Kabupaten Ngawi, unsur yang digunakan adalah sejumlah 9 (sembilan) unsur, yaitu unsur syarat, prosedur, waktu layanan, biaya/tarif, jenis spesifikasi layanan, kompetensi petugas, sikap petugas, penanganan aduan, sarana dan prasarana. Berikut merupakan uraian hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Ngawi:

1. Unsur Syarat (U1)

Pengukuran unsur syarat dilakukan menggunakan Indikator, yaitu tingkat kejelasan syarat untuk mendapatkan layanan dari DPMPTSP Kabupaten Ngawi. Hasil penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa jumlah nilai Indeks pada unsur syarat adalah 3,62 atau setara dengan mutu A.

Tabel 6: *Nilai Unsur Syarat*

Unsur	Indeks	Nilai	Mutu
Persyaratan	3,62	90,50	A

Pendapat responden terhadap persyaratan pelayanan menyatakan 48,73% responden menilai “sangat jelas”, sebanyak 50,55% responden menilai “jelas”, dan terdapat 2 atau 0,73% responden yang menilai syarat untuk mendapatkan layanan “kurang jelas”. Penilaian tersebut merujuk pada layanan perizinan, yaitu pendampingan perizinan usaha pasar.

Secara garis besar unsur syarat pelayanan sudah dalam penilaian mutu ~~sangat~~ baik, akan tetapi nilai itu harus tetap dijaga dan perlu dipertahankan kembali dengan mengevaluasi tentang distribusi informasi persyaratan pelayanan yang lebih sederhana dan bersifat jelas.

2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

Pengukuran unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dilakukan menggunakan Indikator, yaitu tingkat kejelasan dan kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan dari DPMPTSP Kabupaten Ngawi. Hasil penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa jumlah nilai Indeks pada unsur prosedur adalah 3,53 atau setara dengan mutu B.

Tabel 7: Nilai Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur	Indeks	Nilai	Mutu
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53	88,25	B

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Sebelumnya responden juga diberikan pertanyaan berkaitan dengan pemahaman responden terhadap unsur ini ketika mengurus perizinan di DMPTSP Kabupaten Ngawi. Pemahaman responden akan sistem, mekanisme, dan Prosedur menunjukkan bahwa sebagian besar responden memahami alur prosedur pengurusan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ngawi. Terlihat sebanyak 42,91% responden menilai “sangat mudah dan jelas” saat mengurus perizinan dan yang menilai “mudah dan jelas” sebesar 54,55% responden. Terdapat 1,82% responden menilai “kurang mudah dan jelas”, hal ini merujuk pada pelayanan sistem online

“OSS” yang diketahui belum memahami prosedur pengajuan dengan baik. Akan tetapi, secara keluruhan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur sudah baik. Sebagai catatan, pelayanan kepada masyarakat seharusnya mudah dan jelas. Apabila pelayanan susah dipahami dan tidak ada alur prosedur, maka pengguna jasa layanan cenderung dirugikan.

3. Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan

Pengukuran unsur waktu penyelesaian pelayanan dilakukan menggunakan Indikator, diantaranya adalah tingkat ketepatan jam buka DPMPTSP, tingkat ketepatan jam buka layanan pada setiap loket layanan, tingkat kecepatan antrian layanan, tingkat kecepatan petugas dalam memberikan layanan, tingkat ketepatan waktu layanan, serta khusus untuk layanan OSS diukur juga terkait tingkat kecepatan sistem OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor indeks untuk unsur waktu layanan adalah 3,51 atau setara dengan mutu B.

Tabel 8: *Nilai Unsur Waktu Penyelesaian*

Unsur	Indeks	Nilai	Mutu
Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,51	87,75	B

Pemahaman responden akan waktu penyelesaian pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memahami waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ngawi. Hal ini terlihat dari sebanyak 41,09% responden sudah menilai “sangat cepat” dan 54,55% responden menilai “cepat” dalam mengurus perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ngawi. Terdapat 4,36% atau 6

responden yang menilai “kurang cepat”. Hal ini dikarenakan layanan pendampingan perizinan usaha pasar dinilai kurang cepat dalam memberikan pelayanan. Hal ini tentu sesuai dengan kondisi lapangan, bahwa layanan tersebut yang intensitas jumlah permohonannya selalu tinggi.

4. Unsur Penilaian Terhadap Biaya/Tarif dalam Pelayanan (U4)

Pengukuran unsur terhadap Biaya/Tarif dalam pelayanan menggunakan indikator, yaitu tentang kesesuaian harga disetiap pelayanan didalam DPMPSTSP Kabupaten Ngawi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor indeks untuk unsur waktu layanan adalah 3,87 atau setara dengan mutu A.

Tabel 9: *Nilai Unsur Biaya/Tarif*

Unsur	Indeks	Nilai	Mutu
Biaya/Tarif	3,87	96,73	A

Sebelumnya responden juga diberikan pertanyaan berkaitan dengan pemahaman responden terhadap unsur ini. Ketika mengurus perizinan di DPMPSTSP Kabupaten Ngawi. Pemahaman responden akan biaya/tarif pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengetahui biaya/tarif yang dibutuhkan. Sebanyak 86,91% responden menilai “Gratis” dan 13,09% responden menilai “Murah”. Dari kesembilan unsur, unsur biaya/tarif mendapat nilai paling tinggi dari penilaian responden.

5. Unsur Produk Pelayanan/Jenis Spesifikasi Layanan (U5)

Pada unsur jenis spesifikasi layanan terdapat 2 kategori indikator, pada layanan dengan produk akhir adalah dokumen maka indikator yang digunakan adalah tingkat kualitas (kondisi fisik) dokumen dan tingkat kebenaran/ validitas dokumen. Kemudian pada layanan yang berbentuk pendampingan, indikator yang digunakan tingkat kualitas pendampingan yang diberikan oleh petugas dalam pengurusan layanan. Hasil penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa skor indeks untuk unsur jenis spesifikasi layanan adalah 3,48 setara dengan mutu B.

Tabel 10: *Nilai Unsur Produk Pelayanan*

Unsur	Indeks	Nilai	Mutu
Produk Pelayanan	3,48	87	B

Pendapat responden terhadap prosuk jenis pelayanan menyatakan, sebanyak 47,64% responden menilai “sangat sesuai”, dan sebanyak 52,36% responden menilai sudah “sesuai”. Jika diakumulasi 100% masyarakat menilai dengan puas terhadap unsur produk pelayanan yang disajikan oleh DPMPTSP Kabupaten Ngawi.

6. Unsur Kompetensi Petugas (U6)

Pada pengukuran unsur kompetensi petugas, terdapat sejumlah 5 (lima) indikator. Indikator tersebut diantaranya adalah tingkat kompetensi petugas keamanan, resepsionis, petugas di meja layanan, dan petugas verifikasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor indeks untuk unsur kompetensi petugas adalah 3,65 atau setara mutu A.

Tabel 11: *Nilai Unsur Kompetensi Petugas*

Unsur	Indeks	Nilai	Mutu
-------	--------	-------	------

Kompetensi Petugas	3,81	95,25	A
---------------------------	------	-------	---

Hasil survei menunjukkan bahwa, 46,18% responden menilai kompetensi petugas dengan nilai “sangat kompeten”, dan 48,36% responden menilai “kompeten”. Terdapat 5,45% reponden menilai kurang kompeten, hal ini disebabkan petugas kurang menguasai dan meminta rekan kerjanya untuk memberikan penjelasan lebih lanjut.

Pendapat reponden bahwa tolak ukur kemampuan bagi petugas adalah mampu dan menguasai bidang tugasnya masing-masing, tepat sasaran dalam menangani permasalahan dan dalam arti tepat waktu dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, penting bagi petugas untuk selalau menambah pengetahuan dan kemampuannya baik melalui Pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidang tugasnya.

7. Unsur terhadap perilaku petugas (U7)

Pada pengukuran unsur kompetensi petugas, terdapat sejumlah 4 (empat) indikator, diantaranya adalah tingkat kesopanan petugas keamanan, petugas resepsionis, petugas di meja/ loket layanan, dan petugas verifikasi layanan. Petugas- petugas yang dinilai tersebut didasarkan pada potensi interaksi pemohon dengan petugas layanan di DPMPTSP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor indeks untuk unsur sikap petugas adalah 3,65 atau setara dengan mutu A.

Tabel 12: *Nilai Unsur Perilaku Petugas*

Unsur	Indeks	Nilai	Mutu
Perilaku Petugas	3,65	91,25	A

Penelitian lebih lanjut menunjukkan bahwa seluruh responden menilai seluruh petugas tersebut mempunyai sikap yang sangat baik kepada pemohon atau pengguna layanan.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada pengukuran unsur penanganan aduan menggunakan 2 (dua) indikator, yaitu tingkat kecepatan responden petugas dan tingkat kecepatan tindak lanjut petugas dalam menangani aduan kepada petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor indeks untuk unsur penanganan aduan adalah 3,49 atau setara dengan mutu B.

Tabel 13: *Nilai Unsur Penanganan Pengaduan*

Unsur	Indeks	Nilai	Mutu
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,49	87,25	B

Berdasarkan hasil survei bahwa pengelolaan pengaduan di DPMPSTSP Kabupaten Ngawi menilai 40,36% responden menyatakan penanganan pengaduan pelayanan “berfungsi baik” dan 58,91% responden menilai penanganan “dikelola dengan baik”. Terdapat 0,73% atau 2 responden yang menilai belum dikelola dengan cukup. Penilaian tersebut merujuk pada layanan pendampingan OSS. Responden merasa petugas kurang sigap dan tidak menindaklanjuti aduan yang telah diberikan.

Keberadaan alur bagan mekanisme dan tatacara pengelolaan pengaduan yang telah dibuat dan disosialisasikan di DPMPSTSP Kabupaten Ngawi, setidaknya sudah memberikan informasi yang baik.

Masyarakat pula menjadi lebih tahu dan mendapatkan kesempatan yang luas untuk menyampaikan pengaduan.

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Pada pengukuran unsur sarana dan prasarana menggunakan 5 (lima) indikator, diantaranya adalah tingkat ketersediaan dan keamanan parkir, tingkat kenyamanan ruang tunggu, tingkat kebersihan toilet, tingkat kerapian penataan ruang, dan tingkat kelengkapan ATK petugas dalam memberikan layanan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa skor indeks untuk unsur sarana dan prasarana adalah pada 3,64 dan setara dengan mutu A.

Tabel 14: *Nilai Unsur Sarana dan Prasarana*

Unsur	Indeks	Nilai	Mutu
Sarana dan Prasarana	3,64	91,00	A

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa 65,09% responden menilai dengan “Sangat Baik”, dan 34,18% responden menilai dengan “Baik”. Terdapat sejumlah 2 responden yang menilai “kurang baik” karena kurang nyamannya saat menilai kebersihan toilet. Akan tetapi, secara keseluruhan unsur sarana dan prasarana ini Sangat Baik. Peningkatan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman dan luas, tempat parkir yang memadai, perangkat computer yang menunjang pengurusan perizinan, dan ruang yang terpisah dengan kantor dinas sehingga tidak berisik dan lain sebagainya.

C. SKOR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DPMPTSP.

Skor pada setiap unsur penyusun IKM selanjutnya diolah dan kompilasi untuk mendapatkan skor IKM kumulatif DPMPTSP Kabupaten Ngawi. Hasil kompilasi dan pengolahan data menunjukkan bahwa skor IKM Kabupaten Ngawi Tahun 2023 adalah 3,62 atau setara dengan 90,55 dan pada mutu A, seluruh unsur IKM berada pada mutu baik atau sangat baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif, sikap petugas, dan Sarana dan Prasarana. Kemudian unsur dengan nilai terendah adalah unsur Produk Pelayanan.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Ngawi telah dilaksanakan dengan baik dan diterima dengan baik pula oleh masyarakat Kabupaten Ngawi.

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 15: *IKM Kabupaten Ngawi Tahun 2023*

No	Unsur	Indek	Nilai	Mutu
1	Persyaratan	3,62	90,50	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53	88,25	B
3	Waktu Penyelesaian	3,51	87,75	B
4	Biaya/Tarif	3,87	96,73	A
5	Produk Pelayanan	3,48	87	B
6	Kompetensi Petugas	3,81	95,25	A
7	Perilaku Petugas	3,65	91,25	A
8	Mekanisme dan/atau Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49	87,25	B
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,64	91,00	A
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,62	90,55	A

D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata- rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel 5, 3,54324 – 4.00 atau dalam kategori

kinerja layanan “Sangat Baik”. Predikat tersebut merupakan sebuah apresiasi oleh masyarakat dan stakeholder pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi dalam menerima layanan publik. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagaimana untuk terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat sehingga layanan publik yang ada dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan stakeholder DPMPTSP. Nilai pada unsur-unsur pelayanan berdasarkan hasil survei dengan kinerja baik, namun kedepan untuk dapat dipertahankan sekaligus ditingkatkan agar menjadi lebih baik dengan mutu pelayanan Sangat Baik (A).

E. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik, pada semua unsur pelayanan secara umum memang sudah baik namun kedepan terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi hingga berkinerja sangat baik atau Pelayanan Mutunya bernilai “A”. Hal ini merupakan tugas yang tidak mudah bagi unit layanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan dibutuhkan dukungan dari seluruh pihak terkakit guna mewujudkan pelayanan prima kepada stakeholder.

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan

Terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ngawi. Survei ini berfokus pada layanan yang telah menjadi tugas DPMPTSP yang diantaranya : Pelayanan Pendampingan OSS, Pelayanan Izin Usaha, dan Pelayanan Nonperizinan. Poin-poin yang dapat disimpulkan diantaranya:

1. Berdasarkan tabulasi data yang sudah dilakukan, Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Ngawi memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 90,55%. Indeks ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Ngawi dalam kategori **“SANGAT BAIK”(A)**.
2. Dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, terdapat lima (5) unsur pelayanan yang menunjukkan kategori **“SANGAT BAIK”** yakni di unsur persyaratan, biaya/tarif, kompetensi petugas, unsur perilaku petugas, dan unsur sarana dan prasarana. Kemudian terdapat empat (4) unsur lainnya yang menunjukkan kategori **“BAIK”**, diantaranya yakni unsur sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, produk pelayanan, dan mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan.
3. Persepsi masyarakat yang ada dalam survei kepuasan masyarakat di DPMPTSP ini merupakan sebuah respon dari reaksi yang diungkapkan sebagai bentuk masukan yang

bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintahan Kabupaten Ngawi.

B. Rekomendasi

Sebagaimana hasil analisa dan pembahasan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini, terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Ngawi ini, diantaranya adalah:

1. Mempertahankan serta tetap melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap unsur persyaratan, biaya/tarif, kompetensi petugas, unsur perilaku petugas, dan unsur sarana dan prasarana
2. Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada unsur sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, produk pelayanan, dan mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan.
3. Meskipun ada 4 unsur berkategori baik namun terdapat 1 unsur yang **terendah** yakni U5, tentang produk layanan. Direkomendasikan untuk ditindaklanjuti guna meningkatkan kualitas pelayanan publik kedepannya.
4. Mensosialisasikan standar pelayanan dan perihal yang dibutuhkan dalam mengurus perizinan atau non-perizinan pelayanan publik di DPMPTSP melalui media online, baik website resmi maupun media sosial dinas.

5. Mengoptimalkan alur perjanjian sebagai bagian dari sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.
6. Melakukan koordinasi dengan instansi/*leading sector* yang bertanggung jawab terhadap sistem aplikasi, guna memperbaiki kelemahan-kelemahan aplikasi sebagaimana temuan penelitian ini.
7. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait, tentang peningkatan sarana dan prasarana yang ada.
8. Melakukan koordinasi terkait penambahan SDM pelayanan.
9. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan dengan mengikuti beberapa diklat pelayanan prima.
10. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.



LAMPIRAN

2023



REPUBLIC SURVEY INDONESIA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELANAN PUBLIK

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TAHUN
2023
PT. REPUBLIC SURVEY INDONESIA

0

KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) – KABUPATEN NGAWI 2023

Jam mulai wawancara :

A. INFORMASI RESPONDEN

- A1. Nama [SESUAI KTP] :
A2. Nomor telepon :
A3. Desa/ Kelurahan :
A4. RT & RW :
A5. Kecamatan :

A6. Jenis kelamin responden :

1	Laki-Laki
2	Perempuan

A7. Usia Responden :

1	< 17 tahun dan sudah menikah	4	31 - 40 tahun
2	17 - 20 tahun	5	41 - 55 tahun
3	21 - 30 tahun	6	> 55 tahun

A8. Agama Responden :

1	Islam	7	Protestan
2	Katolik	8	Hindu
3	Budha	9	Konghucu
4	Penganut kepercayaan	10	Lainnya.....

A9. Pendidikan terakhir responden :

1	Tidak pernah sekolah/ tidak tamat SD	4	SLTA: tamat SLTA sederajat
2	SD: tamat SD/ sederajat	5	Diploma: masih mahasiswa; tamat D1/D2/D3/D4
3	SLTP: tamat SLTP sederajat	6	Strata: masih mahasiswa; tamatS1/S2/S3

A10. Pekerjaan responden :

1	Pelajar/mahasiswa	8	Profesional (pengacara/konsultan)
2	Petani/peternak/nelayan	9	Anggota TNI/polri
3	Buruh kasar/supir/tukang	10	Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
4	Pedagang wiraswasta	11	Pensiunan
5	Pegawai Swasta	12	Ibu Rumah Tangga
6	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	13	Lainnya,Sebutkan.....
7	Guru		

A11. Rata-rata **pengeluaran** rumah tangga dalam sebulan :

1	≤ Rp. 1.000.000,-	4	Rp 3.000.001,- - Rp 4.000.000,-
2	Rp. 1.000.001,- - Rp. 2.000.000,-	5	Rp 4.000.001,- - Rp 5.000.000,-
3	Rp 2.000.001,- - Rp 3.000.000,-	6	> Rp. 5.000.000,-

B. PENGETAHUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DPMPPTSP

- B1. Bapak/ Ibu, sudah berapa kali mengunjungi DPMPPTSP?
- B2. Dari manakah Bapak/Ibu mengetahui layanan yang anda butuhkan tersedia di DPMPPTSP?

C. PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DPMPPTSP**PERSYARATAN**

- C1. Menurut Bapak/ Ibu, bagaimana **tingkat kejelasan syarat** yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan tersebut ?
1. Tidak Jelas
 2. Kurang Jelas
 3. Jelas → **LANGSUNG KE C3**
 4. Sangat Jelas → **LANGSUNG KE C3**
- C2. Kenapa informasi persyaratan dinilai tidak/ kurang jelas?

- C3. Menurut Bapak/ Ibu, bagaimana **tingkat kemudahan syarat** yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan tersebut ?
1. Sulit
 2. Kurang Mudah
 3. Mudah → **LANGSUNG KE C5**
 4. Sangat Mudah → **LANGSUNG KE C5**
- C4. Kenapa persyaratan tersebut dinilai sulit atau kurang mudah?

PROSEDUR, TATACARA, MEKANISME

- C5. Menurut Bapak/ Ibu, bagaimana **tingkat kejelasan tatacara** untuk mendapatkan layanan?
1. Tidak Jelas
 2. Kurang Jelas
 3. Jelas → **LANGSUNG KE C7**
 4. Sangat Jelas → **LANGSUNG KE C7**
- C6. Kenapa informasi tatacara tersebut dinilai tidak/ kurang jelas?

- C7. Menurut Bapak/ Ibu, bagaimana **tingkat kemudahan tatacara** untuk mendapatkan layanan?
1. Sulit
 2. Kurang Mudah
 3. Mudah → **LANGSUNG KE C9**
 4. Sangat Mudah → **LANGSUNG KE C9**
- C8. Kenapa tatacara tersebut dinilai sulit atau kurang mudah?

WAKTU PELAYANAN

- C9.** Menurut Bapak/ Ibu, apakah jam buka **DPMPSTP** tepat pada pukul 08.00 WIB?
1. Terlambat
 2. Kurang Tepat Waktu
 3. Tepat Waktu → **LANGSUNG KE C11**
 4. Sangat Tepat Waktu → **LANGSUNG KE C11**
- C10.** Kenapa waktu jam buka DPMPSTP dinilai terlambat / kurang tepat waktu?
-
- C11.** Menurut Bapak/ Ibu, apakah jam buka pada layanan yang bapak/ Ibu tuju tepat pada pukul 08.00 WIB?
1. Terlambat
 2. Kurang Tepat Waktu
 3. Tepat Waktu → **LANGSUNG KE C13**
 4. Sangat Tepat Waktu → **LANGSUNG KE C13**
- C12.** Kenapa waktu jam buka pelayanan dinilai terlambat / kurang tepat waktu?
-
- C13.** Menurut Bapak/ Ibu, Bagaimana **tingkat antrian** dalam untuk mendapatkan layanan di DPMPSTP?
1. Lama
 2. Kurang Cepat
 3. Cepat → **LANGSUNG KE C15**
 4. Sangat Cepat → **LANGSUNG KE C15**
- C14.** Menurut Bapak/ Ibu, Kenapa antrian dalam memperoleh layanan dinilai lama?
-
- C15.** Menurut Bapak/ Ibu, Bagaimana **tingkat kecepatan petugas** dalam memberikan layanan?
1. Lama
 2. Kurang Cepat
 3. Cekatan → **LANGSUNG KE C17**
 4. Sangat Cekatan → **LANGSUNG KE C17**
- C16.** Kenapa petugas dinilai lama dalam memberikan layanan?
-
- C17.** Menurut Bapak/ Ibu, Bagaimana **tingkat kecepatan Sistem Website/Aplikasi** pada layanan yang Bapak/ Ibu tuju?
1. Lama
 2. Kurang Cepat
 3. Cepat → **LANGSUNG KE C19**
 4. Sangat Cepat → **LANGSUNG KE C19**
- C18.** Kenapa petugas dinilai lama dalam memberikan layanan?
-
- C19.** **[Jika Layanan Dokumen]** Bagaimana **tingkat kecepatan Terbitnya Dokumen** yang diajukan pada layanan yang Bapak/ Ibu tuju?
1. Lama
 2. Kurang Cepat
 3. Cepat → **LANGSUNG KE C21**
 4. Sangat Cepat → **LANGSUNG KE C21**
- C20.** Menurut Bapak/ Ibu, kenapa waktu terbitnya dokumen dinilai lama/ kurang cepat?

UNSUR BIAAYA

C21. Diantara layana-layanan yang Bapak/ Ibu terima, **apakah terdapat layanan yang dikenakan tarif/ biaya** dalam proses pengurusan/ pengajuanya?

1. Tidak (seluruh layanan yang diterima gratis) → langsung ke pertanyaan C25
2. Iya, sebutkan layananya....

C22. **Bagaimana tingkat kewajaran tarif** yang dikenakan kepada bapak/ ibu dalam pengurusan layanan?

1	Tidak Wajar/ Mahal	3	Wajar/ murah → langsung ke pertanyaan 25
2	Kurang Wajar/ cukup mahal	4	Sangat Wajar/ sangat murah → langsung ke pertanyaan 25

C23. Jenis layanan apa dinilai tarifnya tidak/ kurang wajar?

C24. Kenapa tarif pada layanan tersebut dinilai tidak/ kurang wajar?

C25. Apakah dalam pengurusan layanan yang Bapak/ Ibu ajukan, **terdapat iuran diluar yang diwajibkan (pungutan liar)**?

1. Tidak
2. Iya, terdapat pungli pada layanan.....

JENIS SPESIFIKASI LAYANAN

C26. [Jika Layanan Dokumen] Menurut Bapak/ Ibu, apakah layanan yang diterima dalam kondisi baik (tidak ada cacat fisik)?

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik → **LANGSUNG KE C28**
4. Sangat Baik → **LANGSUNG KE C28**

C27. Kenapa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada?

C28. [Jika Layanan Dokumen] Menurut Bapak/ Ibu, apakah layanan yang diterima dalam kondisi benar (tidak ada kesalahan penulisan data)?

1. Terdapat kesalahan
2. Kurang benar
3. Benar → **LANGSUNG KE C30**
4. Sangat Benar → **LANGSUNG KE C30**

C29. Kenapa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada?

C30. [Jika Layanan Pembayaran/ Tabungan] Menurut Bapak/ Ibu, apakah layanan yang bapak/ Ibu terima sesuai yang diajukan?

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik → **LANGSUNG KE C32**
4. Sangat Baik → **LANGSUNG KE C32**

C31. Kenapa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diajukan?

KOMPETENSI PETUGAS

C32. Bagaimana tingkat kemampuan **petugas keamanan** dalam memberikan layanan?

1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten → **LANGSUNG KE C34**
4. Sangat kompeten → **LANGSUNG KE C34**

C33. kenapa petugas keamanan dinilai tidak/ kurang kompeten dalam melayani?

C34. Bagaimana tingkat kemampuan **petugas receptionist** dalam memberikan layanan?

1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten → **LANGSUNG KE C36**
4. Sangat kompeten → **LANGSUNG KE C36**

C35. kenapa petugas *receptionist* dinilai tidak/ kurang kompeten dalam melayani?

C36. Bagaimana tingkat kemampuan petugas yang memberikan layanan di **meja layanan**?

1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten → **LANGSUNG KE C38**
4. Sangat kompeten → **LANGSUNG KE C38**

C37. Kenapa petugas dimeja layanan dinilai tidak/ kurang kompeten dalam melayani?

C38. bagaimana tingkat kecanggihan website pengajuan layanan?

1. Tidak canggih
2. Kurang canggih
3. Canggih
4. Sangat canggih

C39. Kenapa *website* dinilai kurang/ tidak canggih?

C40. Bagaimana tingkat kemudahan website untuk dipahami oleh pemohon?

1. Sulit dipahami
2. Kurang mudah untuk dipahami
3. Mudah untuk dipahami
4. Sangat mudah untuk dipahami

C41. Kenapa *website* dinilai kurang/ tidak mudah?

C42. Apakah layanan yang Bapak/ Ibu ajukan terdapat mekanisme survei atau verifikasi lapangan?

1. Iya
2. Tidak → **LANGSUNG KE C45**

C43. Bagaimana **tingkat kompetensi petugas verifikasi lapangan** dalam memberikan layanan?

1. Tidak Kompeten
2. Kurang Kompeten
3. Kompeten → **LANGSUNG KE C45**
4. Sangat Kompeten → **LANGSUNG KE C45**

C44. Kenapa petugas lapangan dinilai kurang/ tidak kompeten?

SIKAP PETUGAS

C45. Bagaimana sikap petugas keamanan dalam memberikan layanan?

1. Tidak Sopan
2. Kurang Sopan
3. Sopan → **LANGSUNG KE C47**
4. Sangat Sopan → **LANGSUNG KE C47**

C46. Kenapa petugas keamanan dinilai kurang/ tidak sopan?

C47. Bagaimana sikap petugas *receptionist* dalam memberikan layanan?

1. Tidak Sopan
2. Kurang Sopan
3. Sopan → **LANGSUNG KE C49**
4. Sangat Soapn → **LANGSUNG KE C49**

C48. kenapa petugas *receptionist* dinilai tidak/ kurang sopan dalam melayani?

C49. Bagaimana sikap petugas yang memberikan layanan di meja layanan?

1. Tidak Sopan/ Ramah
2. Kurang Sopan/ Ramah
3. Sopan/ Ramah → **LANGSUNG KE C51**
4. Sangat Sopan/ Ramah → **LANGSUNG KE C51**

C50. Kenapa petugas di meja layanan dinilai tidak/ kurang sopan dalam melayani?

C51. Bagaimana **sikap petugas verifikasi lapangan** dalam memberikan layanan?

[PERTANYAAN MUNCUL JIKA C42 DIJAWAB "IYA"]

1. Tidak Sopan
2. Kurang Sopan
3. Sopan → **LANGSUNG KE C53**
4. Sangat Sopan → **LANGSUNG KE C53**

C52. Kenapa petugas lapangan dinilai kurang/ tidak sopan? **[PERTANYAAN MUNCUL JIKA C42 DIJAWAB "IYA"]**



SARANA DAN KESIGAPAN DALAM PENGADUAN

C53. Apakah bapak/ ibu mengetahui tersedia sarana pengaduan?

1. Tidak Tersedia
2. Tersedia tetapi tidak berfungsi
3. Tersedia berfungsi tapi tidak maksimal
4. Tersedia dan berfungsi maksimal
5. Tidak Mengetahui

C54. Apakah anda pernah menyampaikan saran atau masukan kepada petugas?

1. Iya
2. Tidak → **LANGSUNG KE C60**

C55. Bagaimana cara anda menyampaikan aduan/ saran/ masukan ke DPMPPTSP?

1	Menyampaikan langsung ke petugas	5	E-mail
2	WA Center	88	Lainya,.....
3	Media Sosial	99	Tidak menjawab
4	SMS/ Call Center		

C56. Bagaimana tingkat kesigapan petugas dalam merespon saran dan masukan?

1. Tidak Sigap
2. Kurang Sigap
3. Sigap → **LANGSUNG KE C58**
4. Sangat Sigap → **LANGSUNG KE 58**

C57. Kenapa petugas dinilai lamban dalam merespon aduan/ saran?

C58. Bagaimana tingkat kesigapan petugas dalam menindaklanjuti saran dan masukan?

1. Tidak Sigap
2. Kurang Sigap
3. Sigap → **LANGSUNG KE C62**
4. Sangat Sigap → **LANGSUNG KE C62**

C59. Kenapa petugas dinilai lamban dalam menindaklanjuti aduan/ saran?

SARANA DAN PRASARANA

C60. Bagaimana tingkat ketersediaan dan keamanan parkir di DPMPPTSP?

1. Tidak aman
2. Kurang aman
3. Aman → **LANGSUNG KE 62**
4. Sangat Aman → **LANGSUNG KE C62**

C61. Kenapa dinilai kurang/ tidak aman?

C62. Bagaimana tingkat kenyamanan ruang tunggu?

1. Tidak Nyaman
2. Kurang Nyaman
3. Nyaman → **LANGSUNG KE C64**
4. Sangat Nyaman → **LANGSUNG KE C64**

C63. Kenapa dinilai kurang/ tidak nyaman?

C64. Bagaimana tingkat kebersihan toilet?

1. Kotor
2. Kurang bersih
3. Bersih → **LANGSUNG KE C66**
4. Sangat bersih → **LANGSUNG KE C66**

C65. Kenapa dinilai kurang/ tidak bersih?

C66. Bagaimana tingkat kerapian penataan ruangan di DPMPSTP?

1. Tidak Rapi
2. Kurang rapi
3. Rapi → **LANGSUNG KE C68**
4. Sangat rapi → **LANGSUNG KE C68**

C67. Kenapa dinilai kurang/ tidak rapi?

C68. Bagaimana tingkat kelengkapan ATK petugas dalam memberikan layanan?

1. Tidak Lengkap
2. Kurang Lengkap
3. Lengkap → **LANGSUNG KE C70**
4. Sangat Lengkap → **LANGSUNG KE C70**

C69. kenapa sarana dan prasarana layanan di DPMPSTP dinilai tidak lengkap?

C70. Jika mendengar DPMPSTP, apa yang terpikirkan oleh Bapak/ Ibu?

C71. Jika dinilai rentang angka 1-100, berapakah nilai manfaat yang diterima dari layanan DPMPSTP?

C72. Jika dinilai rentang angka 1-100, Berapa nilai kepuasan Bapak/ Ibu terhadap pelayanan di DPMPSTP?

D. HARAPAN DAN SARAN TERHADAP LAYANAN DI DPMPSTP

D1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah kelebihan dari layanan di DPMPSTP?

D2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah kekurangan dari layanan di DPMPSTP?

D3. Apakah saran yang dapat Bapak/Ibu berikan terhadap layanan di DPMPSTP?

**DATA RESPONDEN SKM DPMPSTP KABUPATEN NGAWI
TAHUN 2023**

No.	Unit Kerja Tempat Mengurus Layanan Publik	Nama Layanan Yang Diterima	Nama User	Nomor HP (WA)	Email
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MUJIONO	+6285640213560	warsinis705@gmail.com
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DONI HARIYANTO	+6285314909009	arqilanismara@gmail.com
3	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SISCHA MUTIARANI	085708619042	sischamutiarani@gmail.com
4	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUMARNI	085748061159	tunjungprobowati59@gmail.com
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MURDJI AGUS WIBOWO	085100828414	almadinahusada20@gmail.com
6	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MAHFUDZI	081335491261	alhasanyayasan371@gmail.com
7	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	PURISMA ANGGA ZELLA	+6282233309126	tokomahara@gmail.com
8	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	PURISMA ANGGA ZELLA	+6282233309126	tokomahara@gmail.com
9	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DWI AJI RATNA KEMALA	85649904280	ajiek.rk@gmail.com
10	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ANIK SETYOWATI	08141566703	paudanggrekploso12@gmail.com
11	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DJOKO SOEBAGJO	+62878-5107-0889	cvabadingawi@gmail.com
12	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DWI AMBARWATI	085748930741	aisyiyahngawitk@gmail.com

13	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	PITONO	+6282221686877	pitono.nar01@gmail.com
14	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUKARMIATUN	0812-5917-771	nibmustikadewi2000@gmail.com
15	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUYATNO	085319404441	sekarputihsekarjati3@gmail.com
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	feptian dion hendiadi	082233809772	cv.dwikarya8@yahoo.com
17	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SRI PUJIATI UTAMI	085104779057	kar.utama@yahoo.com
18	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	JASMIN	0351745786	insanmandiricv202@gmail.com
19	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	K.MARGO UTOMO	082231289806	asia.distribusi@gmail.com
20	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	JASMIN	0351745786	insanmandiricv202@gmail.com
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	JASMIN	0351745786	insanmandiricv202@gmail.com
22	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DWI AMBARWATI	085645801259	desiekarahmawati5@gmail.com
23	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	feptian dion hendiadi	082233809772	cv.dwikarya8@yahoo.com
24	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUPRAPTI	+628562720638	maliartasuprianangtita@ymail.com
25	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MAHFUDZI	081335491261	alhasanyayasan371@gmail.com
26	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	GIDEON BAMBANG YUNianto	082141735333	gigaapotek@gmail.com

	Satu Pintu				
27	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUNARNI	08125917404	snibarokah123@gmail.com
28	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUNARNI	08125917404	snibarokah123@gmail.com
29	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	TRIASA YAYAH PURNOMO	08174120079	wastamakarya09@yahoo.com
30	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	IRA DAMAYANTI	082131025042	iradamayanti61115@gmail.com
31	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	IRA DAMAYANTI	082131025042	iradamayanti61115@gmail.com
32	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	TRIASA YAYAH PURNOMO	08174120079	wastamakarya09@yahoo.com
33	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	KARTIKA ANORAGA MADURANI	081231530995	amorindo.utama1@gmail.com
34	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	TARWOCO	085331389138	zuhragrosirkosmetik@gmail.com
35	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	GEMBONG PRANOWO	08123440877	netralmedia.utama@gmail.com
36	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MURDJI AGUS WIBOWO	085100828414	almadinahusada20@gmail.com
37	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ROSYANA MEGA PUTRI	082132072763	greendyamitrakarya999@gmail.com
38	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ALI TOPAN	082113496774	topanhaikal77@gmail.com
39	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	GUGUK ANGGORO	85855650075	anggoroguguk@gmail.com

40	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RINA NISAUL HIDAYAH	+6285707224636	-
41	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	IWHAN WAHYU RITANTO	082333454888	cv_wahyuabadi_org@yahoo.com
42	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	JUNIYAR JAIS SUBIYATTO	+6281139403330	juniyar.oss@gmail.com
43	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	WINARKO	02188856162	sawojajarmajulestari@gmail.com
44	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	JUNIYAR JAIS SUBIYATTO	+6281139403330	juniyar.oss@gmail.com
45	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ILA IZATUL KARIMAH	+6285736540261	izatulkarim16@gmail.com
46	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SETYO DWI UTOMO	085735305758	sentralperkasa23@gmail.com
47	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ROSYANA MEGA PUTRI	082132072763	greendyamitrakarya999@gmail.com
48	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	YULIANTO NUR CAHYONO	+6285778277811	nurchy1980@gmail.com
49	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RIZKI FADHILAH	081357536668	gununghartajaya2@gmail.com
50	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	NURWATI	+6285225469388	-
51	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DWI ANDRIYANI	082335859549	wartamediapers@gmail.com
52	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	NURUL RUWAIDAH	+6285784734277	-
53	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	WAFIYYATUN NA'IMAH	+6285806485993	-

	Satu Pintu				
54	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SARIYEM	+6281325824152	-
55	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	INATUN	+6281216628419	-
56	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RINAWATI	+6285236931594	-
57	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SAIFUL ANWAR	+6285643828586	-
58	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	CORNELIUS TRIWIDYA TJAHJA UTAMA	0319 9532 705_	yoh_gab@yahoo.co.id
59	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SITI MUYASAROH	+6281515847513	-
60	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	INTI RAHAYU	+6281357892794	-
61	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MARIANA APRILA SARI	+6281959010485	jovanara270419@gmail.com
62	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	LAMSINI	+6285852581913	-
63	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	KUSNI	+6282142266592	-
64	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	REBIATUN	+6282140099443	-
65	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	TRIYATMOKO ANDI PURWANTO	+6285732789675	-
66	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	PIYAH AL SUPIYAH	+6285608534842	-

67	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	TRİYATMOKO ANDI PURWANTO	+6285732789675	-
68	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUNARTI	+6285735788689	-
69	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MARIANA APRILA SARI	+6281959010485	jovanara270419@gmail.com
70	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	UMI KALSUM	+6282244408920	-
71	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUJI	+6282143158419	-
72	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	PUJI RAHAYU	+6285852020291	-sriyantopuji5062@gmail.com
73	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	UMI MASLIKAH	081335710555	tkalmustofakedungputri@gmail.com
74	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	WINARTI	+6281233372532	-
75	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	EKA NURLINA	+6282158840064	-
76	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	TUTIK SUGIARTI	+6285894591805	-
77	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	YOHANES EKO WIDARTO	+6285746132197	-
78	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	PURYANTI PUSPITASARI	+6285735272241	puryantipuspitasari78@gmail.com
79	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	WASIS BUDI HARDJO	+6282131027552	wasisbudihardjo71@gmail.com
80	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MUSYAROFAH	+6285726172296	-

	Satu Pintu				
81	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	NADILA BERLIANA	82229722204	berlianadanadila4@gmail.com
82	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	BINTAR ARA YULISTIKA	+6282264339888	-
83	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HJ. NURHAYATI	+6281392997936	-
84	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	FAJAR PRASTYO	+6285747866299	fajarprastyo9901@gmail.com
85	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ANNASY AL MUHLISH	08561266963	berdikariputranusa@gmail.com
86	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	IMA HAMIDAH	+6285235145517	-
87	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	AYU SUPRIHATIN	+6281358443749	-
88	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RIKA FAJARWATI	+6285784612547	-
89	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ROSYANA MEGA PUTRI	082132072763	greendyamitrakarya999@gmail.com
90	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	EKO NUGROHO	+6285895168511	-
91	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RAHAYU AGUSTINA	+6281335543461	-
92	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	TAUFIQ HILAL PRADANA	085655601039	Hilalprawira@ymail.com
93	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ENDRA WAHYUDHA PRATAMA	082232728262	susilopratama.mandiri@gmail.com

94	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MUKLIS ARIFIN	+6285230481973	amuklis291@gmail.com
95	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ISMI PRIHATIN	+6282322888755	-
96	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	IFANALI FAJRIN	085859232529	almukminkb7@gmail.com
97	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DEDI PRANOTO	+62085733372616	anggieadin2323@gmail.com
98	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	NURWATI	+6281335160542	-
99	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	NURWATI	+6281335160542	-
100	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	BERLIANNA HENYA SAPUTRA	+6282332667202	-
101	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ENDRA WAHYUDHA PRATAMA	082232728262	susilopratama.mandiri@gmail.com
102	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	BERLIANNA HENYA SAPUTRA	+6282332667202	-
103	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	TRIASA YAYAH PURNOMO	08174120079	wastamakarya09@yahoo.com
104	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	EVI DWI ASTUTIK	+6281249613220	-
105	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	AGUS FAUZI	082233105564	cvsakaberkahsentosa@gmail.com
106	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MATIAS MEINDRA KWARDHANA	082132871417	matiasmeindrakwardhana@gmail.com
107	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ISTAMAR	0812-3420-260	smkmodernngawi99@gmail.com

	Satu Pintu				
108	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ASEP JUMIRAN	+6285746196487	-
109	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ASEP JUMIRAN	+6285746196487	-
110	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	eva angga fitriana	0823 0162 2233	bumikarima08@gmail.com
111	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	Dona Try Sota	083845001903	cv.jkstudio@gmail.com
112	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RIDHO GUMELAR	+6281217160007	-
113	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	OCTAVIA MUSTIKAWATI	+6282332324737	viaoctatika@gmail.com
114	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HARTOJO	081335062800	pt.wakindo@gmail.com
115	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DWI LESTARI	+6285233907624	-
116	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	WITA AINUN DIANI	+6285648124107	-
117	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	AMIN	+6281216387975	-
118	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ARININGTYAS DWI MARBAWANI	+6283108369431	-
119	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ROSYANA MEGA PUTRI	082132072763	greendyamitrakarya999@gmail.com
120	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ROY YOGADEFI PRIYANA	081218888474	pt.mapanjlaya.gassindo1@gmail.com

121	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HANIK LUTHFIAH	085604450407	zainu290898@gmail.com
122	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	GENI PRAMITA	081218555758	sumberjayalumintu1@gmail.com
123	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ANDHIKA ABDILLAH	081259640064	dikawikwik.ngawi@gmail.com
124	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	BAGUS HANDONO	+6281335668956	baguswae34@gmail.com
125	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ANDHIKA ABDILLAH	081259640064	dikawikwik.ngawi@gmail.com
126	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ANDHIKA ABDILLAH	081259640064	dikawikwik.ngawi@gmail.com
127	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ANDHIKA ABDILLAH	081259640064	dikawikwik.ngawi@gmail.com
128	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RENDI SETIAWAN	+6285733154020	-
129	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MASITA	+6281328401661	-
130	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	NUR HAMIDAH	+6285335074863	-
131	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	WANTO	+6285736210284	-
132	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	FIRDHO AKBAR BILAWA	+628987886775	-
133	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	FIRDHO AKBAR BILAWA	+628987886775	-
134	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HENY EKA NURJAYANTI	+6285732629365	-

	Satu Pintu				
135	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ROSYANA MEGA PUTRI	082132072763	greendyamitrakarya999@gmail.com
136	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUROTO	+6281330143455	-
137	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	Riyin Nur Asiyah	085233602444	riyinsiswanto9@gmail.com
138	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RETNO HANDAYANI	081334365541	madaninusantaracv@gmail.com
139	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	FIRDYAN DWI SASMITO	0351746168	mpspektroem13@gmail.com
140	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	FIRDYAN DWI SASMITO	0351746168	mpspektroem13@gmail.com
141	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	FIRDYAN DWI SASMITO	0351746168	mpspektroem13@gmail.com
142	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	FIRDYAN DWI SASMITO	0351746168	mpspektroem13@gmail.com
143	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	JUNAEDI	+6281553383192	-
144	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	KUSTITI KOMARIA	+6281232164804	-
145	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SYANI FAUZIAH	+6285790324075	-
146	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUTJI WIDOWATI	+6281231766254	-
147	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	GUSWANTO	+6285234953945	-

148	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	PENI SRIWAHYUNINGSIH SUWARNAWATI	+6287858374963	-
149	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	IFA KHOIRIYAH	082337413478	sabitnyelirit@gmail.com
150	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUDARSONO	+6285337619411	-
151	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	KARIATUN	+6289691983941	-
152	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	VEILIG YOSA RABITHAH	+6285935224299	-
153	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RINNA AMBARWATI	+628155148180	-
154	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUYANTO	+6282232713321	-
155	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SARIYEM	+6285806327046	-
156	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HERLIN EVILIANA	+6285706245256	-
157	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HERLIN EVILIANA	+6285706245256	-
158	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	YANIF ABADI	081359928981	citragalang8@gmail.com
159	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	AGUNG ISWIYONO	+6289661818866	-
160	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ANIS THOVARIDAH	+6282140181806	-
161	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ANIK WIDIARTI	+6285732909575	-

	Satu Pintu				
162	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DWI LESTARI FAUZIYAH	+6285645414133	-
163	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	KATMANTO	+6281230886564	-
164	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	IIN SULISTYOWATI	+6281556507215	-
165	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	YULIA ISTIQOMAH	+6282323730665	-
166	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	YULIA ISTIQOMAH	+6282323730665	-
167	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	IIN SULISTYOWATI	+6281556507215	-
168	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	TITIK RETNO WULAN	+6285646559707	-
169	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SULASTRI	081217217666	suarangawijatim@gmail.com
170	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	KUSTRIYAH	+6285232429740	-
171	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SRI HARYANTI	+6282230327183	-
172	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SRI HARYANTI	+6282230327183	-
173	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DARSINI	+6283846952251	-
174	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SRI HARYANTI	+6282230327183	-

175	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MATIAS MEINDRA KWARDHANA	082132871417	matiasmeindrakwardhana@gmail.com
176	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	AMI HARIANTI	081249867377	amy20081984@gmail.com
177	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ARIK SETIAWAN	+6285706787675	-
178	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUKIMAN	+6281336418015	-
179	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SRI SOFIYATUN	+6285850656943	-
180	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUWANTO	+6281252829757	-
181	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ELAND WIJAYA KUSUMA	081357750386	elandwijaya04@gmail.com
182	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	GILAR GINANJAR SAPUTRA	081259996774	mandiriteriptanaty@gmail.com
183	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	BENNY HUDIYANTO	08113621200	cvpetarungawiramah@gmail.com
184	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ENDANG MINTOSIH	+6285713822358	-
185	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	PARTINI	+6285755803428	-
186	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DWI SATRIA TOMI YUDHA	+6282140095693	-
187	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RINA INDRAWATI	081459125573	kbmawarpohkonyalpangkur@gmail.com
188	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	EKO LUTHFI HIDAYAT	82225723510	ekod308@gmail.com

	Satu Pintu				
189	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	JOKO SUSANTO	+6282139908548	-
190	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MAHFUD EFENDI	+6285852019370	-
191	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	JOKO SUSANTO	+6282139908548	-
192	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HENDRI ROZAQ HUMARDANI	081335046718	bangkitelangperkasa@gmail.com
193	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	AHMAD JUNAIDI	+6285807239520	-
194	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	LILIK SUMARNI	+6285843116689	-
195	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	BENNY HUDIYANTO	08113621200	cvpetarungngawiramah@gmail.com
196	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUNARTI	+6285235972970	-
197	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUNARTI	+6285235972970	-
198	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	YANIF ABADI	081359928981	citragalang8@gmail.com
199	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MUHAMMAD ARIFIN	+6285732114633	-
200	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	USWATUN HASANAH	+6281283025549	-
201	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	NOVIKA PURNAMA WIDYANINGRUM	+6281245677872	-

202	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	PUJILESTARI	+6285648690807	-
203	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SHELA WULANINGRUM	+6285755420294	-
204	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ELAND WIJAYA KUSUMA	081357750386	elandwijaya04@gmail.com
205	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HAMDANI	+6285895707566	-
206	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	bambang suyanto	085335419653	cv.yudautama.ngawi@gmail.com
207	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	bambang suyanto	085335419653	cv.yudautama.ngawi@gmail.com
208	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MURTOYO	0351746575	ypsdi.harum.ngawi@gmail.com
209	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HENDRO KURNIAWAN	081252702565	krishnahendro@gmail.com
210	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SATRIYEM	+628155181691	wayu2021wahyu@gmail.com
211	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HENDRO KURNIAWAN	081252702565	krishnahendro@gmail.com
212	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	TRI TEGUH ARIEF WIBOWO	+62817245558	-
213	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	GIMIN	+6285106723838	-
214	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUPARTI	+6285257839322	-
215	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUTARTI	085655698129	kambojapaud7@gmail.com

	Satu Pintu				
216	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MITA CINDAGA	085643667787	mitacindaga0905@gmail.com
217	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SURATMI	+6285735396075	-
218	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DODIK HARIYANTO	+6285257214698	-
219	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	TRI SUTRISNO	+6282114787619	mashty02@gmail.com
220	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DODIK HARIYANTO	+6285257214698	-
221	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DODIK HARIYANTO	+6285257214698	-
222	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ENDAH SRI HANDAYANI	+6285250059642	-
223	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	BASILIOUS AGUNG PAMBUDI	+62816566068	agungawijuga@gmail.com
224	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	DEWI SOFIATI	+6285784138288	-
225	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	LULU' VITRIANI	+6285735172953	-
226	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	KUSNANTO	+6285784798026	-
227	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MUZAYANAH	+6281336871027	-
228	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	YOSE DAMAYANTI	+6285649514842	-

229	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SAFARI	+6285745011396	-
230	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUJADI	+6285707520677	-
231	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	AGUS SANTOSO	+6285645766441	betylambretta@gmail.com
232	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	AGUS SANTOSO	+6285645766441	betylambretta@gmail.com
233	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	WILDAN ARIF FURQON	085792273163	astanaberkahbersama@gmail.com
234	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MERI PUSPITASARI	82231333089	mery805me@gmail.com
235	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SAMINO	+6285290634627	-
236	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUPAR	+6285815366337	-
237	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	AGUS SANTOSO	+6285645766441	betylambretta@gmail.com
238	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	WAHYU DIMAS SAPUTRA	085790658744	cvdmsdutawisata@gmail.com
239	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	WIWIK SETYANINGSIH	+628563296954	-
240	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ANGGAR JOGARINIS	+6282110679721	Jogarinis.anggar@gmail.com
241	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	AGUS EKO HENDIATMO	+6285881967918	-
242	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	WAHYU DIMAS SAPUTRA	085790658744	cvdmsdutawisata@gmail.com

	Satu Pintu				
243	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	BANDI	+6283850580456	-
244	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MERI PUSPITASARI	82231333089	mery805me@gmail.com
245	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	Danang Aribowo	081334598430	abhe_abhe38@yahoo.com
246	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ER DARMAYAWATI	+6285608797236	-
247	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	EVA PRAMITA DEWI	+6283845926864	-
248	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUWANTI	+6285730844915	-
249	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SHODIQ ABRORI	081296194550	giandralangitpersada@gmail.com
250	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	COKRO HARIADHI	08122589199	tiur_divi@yahoo.com
251	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RIZKY TRI KURNIASARI	+6285647122087	-
252	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	ANGGAR JOGARINIS	+6282110679721	Jogarinis.anggar@gmail.com
253	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	Rohmatun	+6282230830466	-
254	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	WINDY NOOR FATIMAH	+6282143349158	-
255	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SUPARNO	+6282142165428	-

256	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	NURINA ARTHA FITRIA	+6282143157972	-
257	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HEPPY SEPTARIANA	+6285708925444	-
258	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	HEPPY SEPTARIANA	+6285708925444	-
259	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	AYU SAYEKTI	+6285234955397	-
260	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	JASMIN	0351745786	insanmandiricv202@gmail.com
261	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	PRIYANTO	85257216397	mayaari013@gmail.com
262	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	EKO SUSANTO	+6281232411543	-
263	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	MAHMUDI	+62881026153032	-
264	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	SISWOKO	081348764999	ptputraonggojoyomakmur@gmail.com
265	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	PRIYANTO	85257216397	mayaari013@gmail.com
266	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB (Nomor Induk Berusaha)	RINO WAHYURIA ABADI	+6281271386168	okfwoodart@gmail.com
267	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	Sardji	081335666722	-
268	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	FARID GILANG ROFI'I	081216553536	-
269	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	PBG	Willianto Husada (PT Indomobil Prima Energi)	081336572036	-

	Satu Pintu				
270	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	Willianto Husada (PT Indomobil Prima Energi)	081336572036	-
271	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	FAJAR SODIQ HENDRATMOKO	082245500160	-
272	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	Husaini	081336309473	-
273	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	DONNY	081335902083	-
274	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	ANGGA DWI HERMAWAN	085736666673	-
275	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	eko sudarsono	081334250550	-