

Lampiran II.

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian
ALAMAT : Pariaman
TELP / FAX : 0751- 4784539

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN																	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	
1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
7	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
12	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
14	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
15	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
22	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
23	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
24	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
26	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
30	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	
37	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	
39	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
42	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
43	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	
47	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	
49	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
50	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
Σ Nilai Unsur	172	172	171	157	166	170	159	164	168	172	173	178	152	156	140	155	153	
NRR/Unsur	3.44	3.44	3.42	3.14	3.32	3.40	3.18	3.28	3.36	3.44	3.46	3.56	3.04	3.12	2.80	3.10	3.06	
NRR Terttg Unsur	0.20	0.20	0.20	0.19	0.20	0.20	0.19	0.19	0.20	0.20	0.20	0.21	0.18	0.18	0.17	0.18	0.18	
KM Unit Pelayanan																		81.95

Keterangan :

- U1 s.d U14 : Unsur-unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per unsur : Jumlah Nilai Per unsur dibagi
Jumlah Quisioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.071
- per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	81.95
----------------------	-------

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur Pelayanan	3.44
U2	Persyaratan Pelayanan	3.44
U3	Kejelasan dan Keberadaan Petugas Pelayanan	3.42
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.14
U5	Tanggung Jwb Petugas Pelayanan	3.32
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.40
U7	Kecepatan Pelayanan	3.18
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.28
U9	Kesopanan & Keramahan Petugas	3.36
U10	Keterbukaan Informasi Pelayanan	3.44
U11	Kesesuaian biaya pelayanan	3.46
U12	Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan	3.56
U13	Kenyaman Lingkungan	3.04
U14	Keamanan Pelayanan	3.12
U15	Maklumak / janji pelayanan	2.80
U16	Penanganan Pengaduan	3.10
U17	Produk/hasil Layanan	3.06
Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan		3.27

**Nilai Persepsi Kinerja Unit Pelayanan
BPMP2T KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indek	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	3.44	0.20	5.07	B	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	3.44	0.20	5.07	B	Baik
U3	Kejelasan dan Keberadaan Petugas Pelayanan	3.42	0.20	5.04	B	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.14	0.19	4.63	B	Baik
U5	Tanggung Jwb Petugas Pelayanan	3.32	0.20	4.90	B	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.40	0.20	5.02	B	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	3.18	0.19	4.69	B	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.28	0.19	4.84	B	Baik
U9	Kesopanan & Keramahan Petugas	3.36	0.20	4.96	B	Baik
U10	Keterbukaan Informasi Pelayanan	3.44	0.20	5.07	B	Baik
U11	Kesesuaian biaya pelayanan	3.46	0.20	5.10	B	Baik
U12	Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan	3.56	0.21	5.25	B	Baik
U13	Kenyaman Lingkungan	3.04	0.18	4.48	B	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	3.12	0.18	4.60	B	Baik
U15	Maklumak / janji pelayanan	2.80	0.17	4.13	C	Kurang Baik
U16	Penanganan Pengaduan	3.10	0.18	4.57	C	Kurang Baik
U17	Produk/hasil Layanan	3.06	0.18	4.51	B	Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	55.56	3.28	81.95	B	Baik

0.17
0.19
0.20
0.20
0.20
0.20
0.20
0.18
0.20
0.18
0.17
0.20
0.20
0.20
0.20
2.51

62.71

2.71

67.75

**Nilai Persepsi Kinerja Unit Pelayanan
BPMP2T KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

No	UNSUR PELAYANAN	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Kepuasan	Nilai Indek	Nilai IKM Konversi
U1	Prosedur Pelayanan	3.88	3.44	0.20	5.07
U2	Persyaratan Pelayanan	3.86	3.44	0.20	5.07
U3	Kejelasan dan Keberadaan Petugas Pelayanan	3.62	3.42	0.20	5.04
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.60	3.14	0.19	4.63
U5	Tanggung Jwb Petugas Pelayanan	3.80	3.32	0.20	4.90
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.84	3.40	0.20	5.02
U7	Kecepatan Pelayanan	3.56	3.18	0.19	4.69
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.82	3.28	0.19	4.84
U9	Kesopanan & Keramahan Petugas	3.70	3.36	0.20	4.96
U10	Keterbukaan Informasi Pelayanan	3.58	3.44	0.20	5.07
U11	Kesesuaian biaya pelayanan	3.72	3.46	0.20	5.10
U12	Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan	3.90	3.56	0.21	5.25
U13	Kenyaman Lingkungan	3.66	3.04	0.18	4.48
U14	Keamanan Pelayanan	3.74	3.12	0.18	4.60
U15	Maklumak / janji pelayanan	3.32	2.80	0.17	4.13
U16	Penanganan Pengaduan	3.48	3.10	0.18	4.57
U17	Produk/hasil Layanan	3.96	3.06	0.18	4.51
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	3.71	3.27	3.28	81.95

Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	
B	Baik	4.42
B	Baik	4.42
B	Baik	4.40
B	Baik	4.12
B	Baik	4.30
B	Baik	4.38
B	Baik	4.16
B	Baik	4.26
B	Baik	4.34
B	Baik	4.42
B	Baik	4.44
B	Baik	4.54
B	Baik	4.02
B	Baik	4.10
C	Kurang Baik	3.78
C	Kurang Baik	4.08
B	Baik	4.04
B	Baik	

67.75