



PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2017



UNIT PELAYANAN : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian
ALAMAT : Parliman
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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 Tertimbang 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	
IKM 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 per unsur : NRR per unsur x 0,071

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 Jawab 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	Kenyamanan 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

PENGELOLAAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2018

No. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai Per Unsur	86	89	88	99	88	87	91	94	98	820	
NRR Per Unsur	3,44	3,56	3,52	3,96	3,52	3,48	3,64	3,76	3,92	32,8	
NRR Tertimbang Per Unsur	0,382	0,395	0,391	0,44	0,391	0,386	0,404	0,41736	0,435	3,6408	
IKM Unit Pelayanan											91,02

Keterangan :
 U1 - U9 : Unsur-Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 -*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
 -**) : Jumlah NRR Tertimbang X 25
 - NRR Per Unsur : Dibagi Jumlah
 - NRR Tertimbang per Unsur : NRR per Unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,44
U2	Prosedur	3,56
U3	Waktu Pelayanan	3,52
U4	Biaya/ Tarif	3,96
U5	Produk Layanan	3,52
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48
U7	Perilaku Pelaksana	3,64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,76
U9	Sarana dan Prasarana	3,92