

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

Unit Pelayanan : **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Alamat : Jl. Merdeka No. 83.A  
 Tlp/Fax. : (0763) 33630

Bulan : **Januari s/d Maret 2022**

NO URUT RESPOND EN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	2	3	3	2	4	2	4	3	
2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	
3	2	2	2	3	2	4	2	4	2	
4	2	2	3	3	2	3	2	4	3	
5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
6	2	2	2	3	2	4	2	4	2	
7	3	2	3	3	2	3	2	4	3	
8	2	2	3	3	2	4	2	4	3	
9	2	2	2	3	2	4	2	4	2	
10	3	2	2	3	2	4	2	4	3	
11	2	2	2	3	2	4	2	4	2	
12	2	2	3	3	1	3	1	4	3	
13	2	2	2	3	2	4	2	4	2	
14	3	3	3	3	1	3	2	3	3	
15	2	2	2	3	2	4	2	4	2	
16	1	1	3	3	1	3	2	4	3	
17	3	2	2	3	1	4	2	4	3	
18	3	3	3	3	1	3	2	3	3	
19	2	2	2	3	2	4	2	4	2	
20	2	2	3	3	2	3	2	4	3	
ΣNilai/Un sur	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>35</b>	<b>71</b>	<b>39</b>	<b>77</b>	<b>53</b>	
NRR / Unsur	<b>2.3</b>	<b>2.1</b>	<b>2.5</b>	<b>3</b>	<b>1.75</b>	<b>3.55</b>	<b>1.95</b>	<b>3.85</b>	<b>2.65</b>	
NRR tertiban g / Unsur	<b>0.2553</b>	<b>0.2331</b>	<b>0.2775</b>	<b>0.333</b>	<b>0.1943</b>	<b>0.3941</b>	<b>0.2165</b>	<b>0.4274</b>	<b>0.2942</b>	*)
IKM Unit Pelayanan										**) <b>65.6288</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = 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 kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2.3
U2	Prosedur	2.1
U3	Kemampuan Petugas	2.5
U4	Prilaku pelaksana	3
U5	Sarana dan Prasarana	1.75
U6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.55
U7	Kecepatan Pelayanan	1.95
U8	Pelaksanaan	3.85
U9	Produk Layanan	2.65

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Selatpanjang, 31 Maret 2022

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI



ISMIA TUN, SE  
Pembina (III/d)  
NIP. 19651011 198903 2 005

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

Unit Pelayanan : **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Alamat : Jl. Merdeka No. 83.A  
 Tlp/Fax. : (0763) 33630

Bulan : **April s/d Juni 2022**

NO URUT RESPOND EN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	2	2	4	2	4	3	4	3	
2	3	4	2	3	2	3	2	4	3	
3	2	2	2	3	2	4	2	4	2	
4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
6	3	3	3	3	3	4	4	4	2	
7	3	3	3	3	2	3	2	4	3	
8	2	2	3	4	2	4	2	4	3	
9	2	3	2	3	4	4	3	4	2	
10	3	3	2	4	3	4	2	4	3	
11	2	3	3	4	4	4	3	4	2	
12	3	2	3	3	2	3	3	4	3	
13	2	3	2	4	4	4	2	4	3	
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
15	2	2	2	3	2	4	3	4	3	
16	2	3	3	4	4	3	3	4	3	
17	3	2	2	3	3	4	3	4	3	
18	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
19	2	2	2	3	2	4	2	4	3	
20	3	2	3	3	2	3	3	4	3	
ΣNilai/Unsur	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>68</b>	<b>52</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>77</b>	<b>56</b>	
NRR / Unsur	<b>2.5</b>	<b>2.6</b>	<b>2.55</b>	<b>3.4</b>	<b>2.6</b>	<b>3.55</b>	<b>2.65</b>	<b>3.85</b>	<b>2.8</b>	
NRR tertimbang / Unsur	<b>0.2775</b>	<b>0.2886</b>	<b>0.2831</b>	<b>0.3774</b>	<b>0.2886</b>	<b>0.3941</b>	<b>0.2942</b>	<b>0.4274</b>	<b>0.3108</b>	*)
IKM Unit Pelayanan										**) <b>73.5375</b>

**Keterangan :**

U1 s.d. U9 = 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 kuesioner yang terisi  
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2.5
U2	Prosedur	2.6
U3	Kemampuan Petugas	2,55
U4	Prilaku pelaksana	3.4
U5	Sarana dan Prasarana	2.6
U6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.55
U7	Kecepatan Pelayanan	2.65
U8	Pelaksanaan	3.85
U9	Produk Layanan	2.8

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**  
**B (Baik) : 76,61 - 88,30**  
**C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**  
**D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**

Selatpanjang, 30 Juni 2022

Dit. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI



**ISMIAJUN, SE**  
 Pembina (III/d)  
 NIP. 19651011 198903 2 005

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

Unit Pelayanan : **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Alamat : Jl. Merdeka No. 83.A  
 Tlp/Fax. : (0763) 33630

Bulan : **Juli s/d September 2022**

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	2	4	2	4	3	4	3
2	3	4	4	3	2	3	2	4	3
3	4	2	4	3	2	4	2	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	2	3	2	3	3
6	3	3	4	3	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	2	3	4	4	3
8	3	3	4	4	2	4	2	4	3
9	2	3	2	3	4	4	3	4	2
10	3	3	2	4	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	3	2	3	3	2	3	3	4	3
13	4	3	4	4	4	4	2	4	3
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3
15	4	4	2	3	2	4	3	4	3
16	4	3	3	4	4	3	3	4	3
17	3	2	4	3	3	4	3	4	3
18	3	3	3	4	2	3	3	3	3
19	4	3	2	3	4	3	2	4	3
20	3	2	3	3	4	3	3	4	3
ΣNilai/Unsur	<b>67</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>68</b>	<b>56</b>	<b>70</b>	<b>57</b>	<b>77</b>	<b>62</b>
NRR / Unsur	<b>3.35</b>	<b>3.05</b>	<b>3.1</b>	<b>3.4</b>	<b>2.8</b>	<b>3.5</b>	<b>2.85</b>	<b>3.85</b>	<b>3.1</b>
NRR tertimbang / Unsur	<b>0.3719</b>	<b>0.3386</b>	<b>0.3441</b>	<b>0.3774</b>	<b>0.3108</b>	<b>0.3885</b>	<b>0.3164</b>	<b>0.4274</b>	<b>0.3441</b>
IKM Unit Pelayanan									<b>80.475</b>


**Keterangan :**  
 U1 s.d. U9 = 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 kuesioner yang terisi  
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.35
U2	Prosedur	3.05
U3	Kemampuan Petugas	2,55
U4	Prilaku pelaksana	3.4
U5	Sarana dan Prasarana	2.8
U6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.5
U7	Kecepatan Pelayanan	2.85
U8	Pelaksanaan	3.85
U9	Produk Layanan	3.1

**IKM UNIT PELAYANAN :**

Mutu Pelayanan :  
**A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**  
**B (Baik) : 76,61 - 88,30**  
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Selatpanjang, 30 September 2022


 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

**H. SUTARDI, S.Sos., MM**  
 Pembina TK. I (IV/b)  
 NIP. 19660929 198603 1 009