

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN 2015**

UNIT PELAYANAN : KPMPT KAB.PURBALINGGA
 ALAMAT : JL. MAYJEND SUNGKONO KM.2 PURBALINGGA
 Tlp/Fax. : 0281-891235

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3
2	3	4	4	3	4	4	4	4	3
3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
4	4	3	3	4	3	2	3	4	4
5	4	3	3	3	3	3	4	3	4
6	3	3	3	4	3	2	4	4	4
7	4	4	2	3	3	2	4	4	4
8	4	4	2	3	3	2	4	4	4
9	4	4	2	3	3	2	4	4	4
10	4	4	2	3	3	2	4	4	4
11	4	2	4	3	3	3	4	4	4
12	4	2	4	3	3	3	4	4	4
13	4	2	4	3	3	3	4	4	4
14	2	3	2	3	3	3	4	4	4
15	3	2	3	3	3	3	4	4	4
16	4	2	4	3	3	3	4	4	4
17	3	2	4	3	3	3	4	4	4
18	3	2	4	4	3	3	4	4	3
19	2	2	3	4	3	4	4	4	3
20	3	2	3	4	3	3	4	4	3
21	3	2	3	4	3	3	4	4	3
22	3	2	3	4	3	3	4	4	3
23	3	4	3	4	3	3	4	4	3
24	3	4	3	4	3	3	4	4	3
25	3	3	3	4	3	3	4	4	3
26	3	4	3	4	3	3	4	4	3
27	3	4	3	4	3	3	4	4	3
28	3	4	3	4	3	3	4	3	3
29	3	4	3	4	3	2	4	4	3
30	3	4	3	4	3	2	4	4	3
31	3	4	3	4	3	2	3	4	3
32	3	4	3	3	3	2	3	4	3
33	3	4	3	3	3	2	3	4	3
34	3	4	3	4	3	4	3	4	3
35	3	4	3	3	3	3	3	4	3
36	3	4	3	3	3	3	3	4	3
37	3	4	3	3	3	3	3	4	3
38	3	3	3	3	3	2	3	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	3	2	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	4	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	2	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	3	3	3	3	3	3	3
46	4	2	3	3	3	3	4	4	3
47	4	2	3	3	3	3	4	4	3
48	4	2	3	3	3	3	4	4	3
49	4	2	4	4	3	4	4	4	3
50	4	2	4	3	3	4	4	4	3
51	4	2	4	3	3	4	4	4	3
52	4	2	4	3	3	4	4	2	3
53	3	2	4	3	3	4	4	3	3
54	3	2	4	3	3	4	4	4	3
55	3	4	4	2	3	4	4	4	3
56	3	3	4	3	3	2	4	4	3

57	3	4	4	3	3	2	4	4	3
58	3	3	3	3	3	2	4	4	4
59	3	3	4	4	3	2	4	4	4
60	4	3	3	4	3	2	4	4	4
61	4	3	4	4	3	4	4	4	4
62	4	3	4	4	3	4	4	4	3
63	4	3	4	4	3	4	3	4	3
ΣNilai /Unsur	210	190	205	211	192	187	234	238	208
NRR / Unsur	3,333	3,016	3,254	3,349	3,048	2,968	3,714	3,778	3,302
NRR tertbg/ unsur	0,370	0,335	0,361	0,372	0,338	0,329	0,412	0,419	0,366
*)									
3,304									
**)									
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
82,589									

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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Kesesuaian Persyaratan
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan pelayanan
U4	kewajaran tarif
U5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan hasil yang diberikan
U6	kompetensi petugas
U7	keramahan petugas pelayanan
U8	maklumat pelayanan
U9	penanganan pengaduan

Y KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN K 82,59

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

Kepala Kantor Penanaman Modal
dan Perizinan Terpadu
Kabupaten Purbalingga

MUKODAM, S.P t

Pembina Tk. I

NIP. 19700128 199603 1 001