

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

UNIT PELAYANAN : Kec. Sirimau  
 ALAMAT :  
 Tlp/Fax. :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														
ΣNilai /Unsur	7	8	8	6	6	7	5	7	6	5	7	7	8	6

NRR / Unsur	3.500	4.000	4.000	3.000	3.000	3.500	2.500	3.500	3.000	2.500	3.500	3.500	4.000	3.000	
NRR tertbg/ unsur	0.249	0.284	0.284	0.213	0.213	0.249	0.178	0.249	0.213	0.178	0.249	0.249	0.284	0.213	*) 3.302
<b>IKM Unit pelayanan</b>															**) 82.538

**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 kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>82.54</b>
-----------------------------	--------------

**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	3.500
U2	Persyaratan pelayanan	4.000
U3	Kejelasan petugas pelayanan	4.000
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.000
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.000
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.500
U7	Kecepatan pelayanan	2.500
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.500
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.000
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2.500
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.500
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.500
U13	Kenyamanan lingkungan	4.000
U14	Keamanan pelayanan	3.000



**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017**

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
ALAMAT : Jl. Mayjend Sungkono Km. 2, Kalimanah, Purbalingga  
Tlp/Fax. : 0281 - 891235

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	32	L	Wirausaha	S1	3	3	3	3	3	3	2	3	2
2	30	P	Wirausaha	SMA	3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	29	L	Wirausaha	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	49	L	Swasta	S1	3	3	3	3	3	4	3	3	4
5	60	L	Swasta	SMP	3	4	3	3	3	4	3	3	4
6	40	P	BUMN	S1	4	4	3	3	3	4	3	3	4
7	38	L	PNS	S1	4	4	3	4	3	4	3	3	4
8	20	P	Wirausaha	SMA	3	4	3	4	3	4	3	3	3
9	35	L	Wirausaha	S1	3	4	3	4	3	4	3	3	3
10	31	P	Wirausaha	SMA	3	4	3	4	3	4	2	3	3
11	28	L	Wirausaha	S1	3	4	3	4	3	4	3	3	2
12	26	P	Swasta	SMA	3	4	3	4	3	4	3	3	3
13	20	P	Swasta	SMA	3	4	3	4	3	4	3	3	3
14	35	L	BUMN	S1	3	4	3	4	3	4	3	3	3
15	31	L	Swasta	SMA	3	4	3	4	3	4	3	3	2
16	33	P	PNS	S1	4	4	3	4	3	4	3	3	3
17	34	L	Swasta	S2	4	4	3	4	3	4	3	3	3
18	31	P	Swasta	SMA	4	4	3	4	3	3	3	3	3
19	31	P	Swasta	S1	4	4	3	4	3	3	3	3	3
20	22	L	PNS	SMA	4	4	3	4	3	3	3	3	3
21	41	P	Wirausaha	SMA	4	4	3	4	3	3	3	3	3
22	20	P	Wirausaha	SMA	4	4	3	4	3	3	3	3	2
23	22	P	PNS	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
24	41	L	Wirausaha	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
25	24	L	Wirausaha	SMA	4	3	3	4	3	3	2	3	3
26	32	P	Swasta	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
27	21	L	Swasta	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
28	24	L	Wirausaha	SMA	4	3	3	4	4	3	3	3	3
29	30	L	Wirausaha	SMA	4	3	3	4	4	3	3	3	3
30	42	L	Wirausaha	SMA	4	3	3	4	4	3	3	3	3
31	47	P	PNS	SMA	4	3	4	4	4	3	3	3	2
32	35	P	Wirausaha	S1	4	3	4	4	4	3	3	3	3
33	25	P	BUMN	S1	4	3	4	4	4	3	3	3	3
34	54	P	Wirausaha	S1	4	3	4	4	4	3	3	3	3
35	51	P	PNS	S1	4	3	4	4	4	3	3	4	3
36	47	P	Wirausaha	S1	4	3	4	4	4	3	3	4	2
37	29	L	Wirausaha	S1	4	3	4	4	4	4	3	4	3
38	56	L	Wirausaha	S1	4	3	4	4	4	4	3	4	3
39	40	P	PNS	S1	4	3	4	4	4	4	2	4	3
40	25	L	Wirausaha	SMA	4	3	4	4	3	4	3	4	3
41	27	L	Wirausaha	SMA	4	3	3	4	3	4	3	4	3

42	58	L	Wirausaha	SMA	4	3	3	4	3	4	3	4	3
43	41	P	PNS	SMA	4	3	3	4	3	4	2	4	3
44	48	L	PNS	S1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
45	39	L	PNS	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
46	35	P	PNS	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
47	34	P	Swasta	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
48	45	L	Swasta	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
49	25	L	Swasta	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
50	31	L	Swasta	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
51	59	P	PNS	S1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
52	33	P	PNS	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
53	31	L	PNS	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
54	35	L	Swasta	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
55	44	L	Swasta	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	2
56	34	L	PNS	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
57	29	P	BUMN	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
58	21	P	Wirausaha	SMA	4	3	3	4	3	3	2	3	3
59	39	P	Wirausaha	SMA	4	3	3	4	3	3	4	3	3
60	29	L	Wirausaha	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
61	32	P	PNS	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	2
62	50	P	TNI	SMA	3	3	3	4	3	3	2	3	3
63	21	L	Wirausaha	D.III	3	3	3	4	3	3	4	3	3
64	42	P	BUMN	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
65	44	P	Wirausaha	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
66	23	P	Wirausaha	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
67	21	L	Wirausaha	S1	4	4	3	3	3	3	3	3	3
68	20	L	Wirausaha	S1	3	4	3	3	3	3	4	3	3
69	20	P	PNS	S1	3	4	4	3	3	3	3	3	3
70	21	P	PNS	SMA	3	4	4	3	3	3	3	3	3
71	63	P	PNS	SMA	4	4	4	4	3	3	3	3	3
72	59	P	PNS	SMA	4	4	4	3	3	3	3	3	3
73	26	P	PNS	S1	4	3	4	2	3	3	3	4	3
74	44	P	PNS	S1	4	3	4	3	3	3	2	4	3
75	55	L	SWASTA	S2	4	3	4	3	4	3	3	4	3
76	36	P	SWASTA	SMA	4	3	4	3	4	3	3	4	3
77	36	P	PNS	S1	4	3	4	2	4	3	2	4	3
78	51	P	PNS	S1	4	3	4	3	4	3	4	4	3
79	21	L	PNS	S1	3	3	4	3	4	3	3	4	3
80	25	P	Wirausaha	SMA	4	3	4	2	4	3	3	4	4
81	29	L	Wirausaha	SMA	3	3	4	3	4	3	3	4	3
82	32	L	Wirausaha	SMA	3	3	4	3	4	3	3	3	3
83	25	P	Wirausaha	SMA	3	3	4	2	4	3	3	3	4
84	35	P	Wirausaha	SMA	3	2	2	2	4	4	3	3	4
85	42	L	Wirausaha	SMP	4	4	3	3	3	4	3	3	4
86	31	P	Wirausaha	SMA	3	3	3	4	3	4	2	3	4
87	33	L	BUMN	S1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
88	45	L	TNI	SMA	3	2	3	4	3	4	3	3	4
89	40	P	BUMN	S1	3	4	3	4	3	4	2	3	4
90	35	P	PNS	S1	3	1	3	4	3	4	3	4	4
91	21	P	PNS	S2	3	3	3	4	3	4	2	3	3

92	21	P	Wirausaha	S1	3	3	3	4	3	3	2	3	3
93	25	P	PNS	S1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
94	46	L	Wirausaha	SD	4	3	1	4	3	3	3	3	3
95	40	P	Wirausaha	SMA	4	3	3	2	4	4	3	4	3
96	28	L	Wirausaha	SMA	4	3	3	2	4	3	2	3	4
97	32	P	PNS	SMA	4	3	3	4	4	3	4	3	3
98	45	P	Wirausaha	SMA	4	3	3	2	4	3	4	3	3
99	35	P	PNS	SMA	3	3	3	2	4	4	2	4	4
100	31	P	BUMN	SMA	3	3	4	4	4	4	4	3	3
101	39	P	PNS	SMA	3	4	3	4	4	4	4	3	3
102	42	P	PNS	D.III	3	3	3	4	4	4	4	3	3
103	32	L	PNS	D.III	4	4	3	4	3	4	3	3	4
104	24	P	Wirausaha	SMP	3	4	3	4	3	4	3	3	3
105	24	L	PNS	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
SNilai /Unsur					381	344	338	384	345	353	309	349	325
NRR / Unsur					3.629	3.276	3.219	3.657	3.286	3.362	2.943	3.324	3.095
NRR tertbg/ unsur					0.399	0.360	0.354	0.402	0.361	0.370	0.324	0.366	0.340
<b>IKM Unit pelayanan</b>													*) 3.277
													**) 81.924

<b>Keterangan :</b>		<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Penyelesaian
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/Tarif
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi Pelaksana
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,11	U7	Perilaku Pelaksana
		U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
		U9	Sarana dan prasarana
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>		<b>81.92</b>	

<b>Mutu Pelayanan :</b>	
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

Purbalingga, 30 Desember 2017  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu Kabupaten Purbalingga

**Drs. DJAROT SOPAN RIJADI**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19590407 198603 1 011