



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU

SATU PINTU DAERAH

PROVINSI SULAWESI UTARA

JL. SAMRATURANGI NO 103 A Telp. (0431) 8600334, 8803041 Fax (0431) 860334

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Bulan Desember 2021

ID	Unsur	Nilai/unsur	NRR/unsur	NRR tertimbang	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	2	1.000	0.071	
U2	Prosedur	2	1.000	0.071	
U3	Waktu Pelayanan	3	1.500	0.107	
U4	Biaya Tarif	3	1.500	0.107	
U5	Produk Layanan	2	1.000	0.071	
U6	Komptensi Pelaksana	5	2.500	0.178	
U7	Perilaku Pelaksana	5	2.500	0.178	
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	5	2.500	0.178	
U9	Sarana & Prasarana	5	2.500	0.178	
Total NRR				1.139	
IKM UNIT PELAYANAN (1.139 * 25)				28.475	D (Tidak Baik)

LAMPIRAN 1.KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN

Keterangan	Unsur-Unsur Pelayanan
U01 s/d U09	: Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	: Nilai Rata-Rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	: NRR Per Unsur x 0,071
IKM UNIT PELAYANAN	: 28.475
Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 55,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 54,99