

NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 - 88,30	B	Baik
4	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA UNIT LAYANAN ..... KABUPATEN WONOSOBO**

Tanggal Survei : .....

Jam Survei : ☐ 08.00-12.00

☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRALAJAHA

☐ Lainnya ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<b>1</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
<b>2</b> Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	
<b>3</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	
<b>4</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	
<b>5</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	

<b>6</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
<b>7</b> Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
<b>8</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	1 2 3 4
a. Luruk b. Cukup c. Baik d. sangat Baik	
<b>9</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	1 2 3 4
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	

SARAN :

PERHITUNGAN IKM ATAS PELAYANAN DI DPMPSTP  
KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 2020

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	4	4	3	3	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4
9	3	3	3	4	3	4	4	3	1
10	3	3	2	2	3	3	2	2	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	4	4	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	1
20	3	2	3	4	3	4	3	2	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	3	4	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	4	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4
32	3	1	2	4	3	4	4	3	4
33	3	4	3	4	4	3	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	3	3	4	3	3	4	3	4
36	3	3	2	4	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	4	4	3	4
39	4	4	4	3	4	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	2	3	2	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	4	3	4
43	4	4	3	3	3	4	4	3	4
44	3	4	3	4	3	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	4	4	3	4
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	4	4	3	4
53	3	4	3	3	3	4	3	3	4
54	3	2	2	4	3	4	3	3	4
55	4	3	3	4	3	3	3	3	2
56	3	3	3	4	3	4	4	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	2	1
58	3	3	3	4	3	3	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	4	4	3	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	4	4	4	4
63	3	4	3	4	3	3	3	2	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	4	3	4	4	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	2	2	4	3	3	3	3	2
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	3	3	4	4	3	4	3	3	4
74	4	4	4	4	3	4	3	3	3
75	3	4	4	4	3	4	4	4	4

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
76	4	4	4	4	3	4	4	3	4
77	3	3	3	4	3	4	3	3	4
78	4	4	4	4	3	4	4	3	4
79	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	4	4	3	4	3	3	3	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	3	3	4	3	4
83	3	3	4	4	3	3	3	4	4
84	3	4	4	4	4	4	3	3	3
85	3	4	4	4	4	4	3	3	3
86	3	4	4	4	4	4	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	4	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	4	4	4	3	4	3	2
93	4	4	4	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	1
95	3	3	4	4	3	4	4	3	4
96	4	2	3	3	3	4	4	4	4
97	4	3	3	3	3	3	4	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ U tertbg	336	335	334	384	327	347	349	327	369.000
	3.36	3.35	3.34	3.84	3.27	3.47	3.49	3.27	3.690
	0.3733333	0.3722222	0.3711111	0.4266667	0.3633333	0.3855556	0.3877778	0.3633333	0.410
Σ U tertbg									3.453
Nilai IKM									86.333

KEMENTERIAN PERENCANAAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN WONOSOBO  
Ir. AGUS PRADONO, M. Pd  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196307281992031010

**NILAI RATA -RATA UNSUR DARI MASING MASING UNIT PELAYANAN**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,36	B	BAIK
2	Prosedur Pelayanan	3,35	B	BAIK
3	Kecepatan Pelayanan	3,34	B	BAIK
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,84	A	SANGAT BAIK
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,37	B	BAIK
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,47	B	BAIK
7	Sikap Petugas dalam Pelayanan	3,49	B	BAIK
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,27	B	BAIK
9	Penanganan Aduan	3,69	A	SANGAT BAIK

$3,36+3,35+3,34+3,84+3,37+3,47+3,49+3,27+3,69=31,81=3,46$

$3,46 \times 25 : 86,61$

Dengan hasil kinerja unit Pelayanan adalah **BAIK**