

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PERUNSUR LAYANAN**

Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Periode : Januari s/d Juni 2024  
 Alamat : Jl. Perwira Kecamatan Bengkalis Kota  
 Telp. Fax : 081268610005

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

74	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
75	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
76	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
78	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
79	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
84	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
85	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
87	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
98	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
106	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
107	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
108	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
109	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	558	548	541	582	538	548	545	558	576	
NRR/Unsur	3.7	3.63	3.58	3.85	3.56	3.63	3.61	3.7	3.81	
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.4	0.4	0.43	0.4	0.4	0.4	0.41	0.42	
IkM Pelayanan										*) 3.67 ) 91.49

Keterangan :

- U1 s.d U9 – Unsur-unsur pelayanan
- NRR – Unsur-unsur pelayanan
- IKM – Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) – Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) – Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur – Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kusioner yang terisi
- NRR tertimbang – NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN

91.87

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.7
U2	Prosedur	3.63
U3	Waktu Pelayanan	3.58
U4	Biaya / Tarif	3.85
U5	Produk Pelayanan	3.56
U6	Kompetensi Pelaksana	3.63
U7	Perilaku Pelaksana	3.61
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.7
U9	Sarana dan Prasarana	3.81

- 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