

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

Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Periode : Triwulan I 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	
Nilai/Unsur	209	206	201	221	203	204	203	208	223	
NRR/Unsur	3.67	3.61	3.53	3.88	3.56	3.58	3.56	3.65	3.91	
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.4	0.39	0.43	0.4	0.4	0.4	0.41	0.43	
IkM Pelayanan										*) 3.66 **) 91.52

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 Usur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kusioner yang terisi  
 - NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.67
U2	Prosedur	3.61
U3	Waktu Pelayanan	3.53
U4	Biaya / Tarif	3.88
U5	Produk Pelayanan	3.56
U6	Kompetensi Pelaksana	3.58
U7	Perilaku Pelaksana	3.56
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.65
U9	Sarana dan Prasarana	3.91

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