

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TAHUN 2018



### PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Tjilik Riwut Km. 5,5 Telepon (0536) 3231414,3231474,3231456 Fax. (0536) 3231454  
PALANGKA RAYA 73112

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2018. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan dan non perizinan serta untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat secara langsung juga bertujuan untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan.

Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan dapat menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan sehingga sangat diharapkan saran dan masukan guna perbaikan di masa mendatang.

Palangka Raya,

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**



**ASTER BONAWATY M., S.H., M.H.**  
NIP.19640715 199403 2 007

**DAFTAR ISI**

	Halaman
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
I. Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud dan Tujuan .....	2
1.3. Sasaran .....	2
1.4. Manfaat .....	2
II. Metode Survei	
2.1. Metode Pelaksanaan .....	4
2.2. Laporan Hasil .....	4
III. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	
3.1. Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden .....	5
3.2. Hasil IKM .....	6
IV. Penutup	
4.1. Kesimpulan .....	8
4.2. Saran .....	8
Lampiran .....	10

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah Daerah mempunyai memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik pelayanan Perizinan maupun Non Perizinan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Mengingat fungsi Pemerintah Daerah tersebut di atas maka Pemerintah Daerah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya perubahan-perubahan yang diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Kemudian diperkuat berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 34 tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 1 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa Gubernur mendelegasikan kewenangan di bidang perizinan dan non perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah, sehingga jelas bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah adalah sebagai pelaksana pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (Pegguna Layanan Publik) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat yang sudah dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Perizinan dan Non Perizinan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya.

## **1.3. Sasaran**

Sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Layanan Perizinan dan Non Perizinan) adalah pelaku usaha baik perorangan maupun badan usaha yang melakukan usahanya di Provinsi Kalimantan Tengah.

## **1.4. Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

2. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Diketuainya kinerja penyelenggara pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah secara periodik.
4. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

## II. METODE SURVEI

### 2.1. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara pemberian kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner dengan wawancara tatap muka. Kuesioner berisi tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Responden dipilih secara acak dari pengguna Layanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah. Waktu pelaksanaan survei dilakukan selama 1 (satu) semester mulai tanggal 2 Januari 2018 sampai dengan 29 Juni 2018.

Adapun variabel atau ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi 9 komponen yaitu :

1. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
2. kemudahan prosedur pelayanan unit;
3. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
4. kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan;
5. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
6. kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan;
7. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
8. kualitas sarana dan prasarana; dan
9. penanganan pengaduan pengguna layanan.

### 2.2. Laporan Hasil

Hasil kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimasukkan dalam suatu data yang disusun berdasarkan jawaban per responden dan per unsur pelayanan, sehingga hasil akhirnya didapat suatu nilai yang menyatakan mutu pelayanan unit. Mutu pelayanan tersebut dikategorikan menjadi 4 (empat) yaitu :

- 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

### III. NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1. Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden

##### PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH  
Alamat : JL. TJILIK RIWUT KM. 5,5 PALANGKA RAYA

No. Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	3	3	2	4	4	3	4	3	4	
2	3	2	1	2	3	2	3	3	1	
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	1	2	2	3	3	3	2	2	
6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
7	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	4	2	4	3	4	3	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	2	2	3	2	3	3	2	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
17	3	1	2	4	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
19	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	2	4	3	3	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
25	4	3	2	4	3	3	3	3	4	
26	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
28	3	2	2	4	2	3	3	2	3	
29	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
30	3	3	3	2	2	3	3	3	4	
31	3	1	2	4	3	3	3	2	3	
32	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	1	4	3	3	3	2	3	
35	3	3	1	4	3	3	3	3	3	
36	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
39	4	3	3	4	4	4	4	3	2	
40	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	2	4	3	3	4	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
46	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
47	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No. Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
51	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
52	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
54	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	2	4	3	2	3	3	3	
57	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
58	3	2	2	3	2	3	3	2	2	
59	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
60	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
61	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
62	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
63	3	2	2	4	3	3	3	2	2	
64	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
<b>Σ Nilai Unsur</b>	<b>204</b>	<b>187</b>	<b>165</b>	<b>235</b>	<b>198</b>	<b>202</b>	<b>209</b>	<b>188</b>	<b>213</b>	
<b>NRR /Unsur</b>	<b>3,14</b>	<b>2,88</b>	<b>2,54</b>	<b>3,62</b>	<b>3,05</b>	<b>3,11</b>	<b>3,22</b>	<b>2,89</b>	<b>3,28</b>	
<b>NRR Tertbng/Unsur</b>	<b>0,35</b>	<b>0,32</b>	<b>0,28</b>	<b>0,40</b>	<b>0,34</b>	<b>0,34</b>	<b>0,36</b>	<b>0,32</b>	<b>0,36</b>	<b>*) 3,08</b>
										<b>**) 76,89</b>

**Keterangan :**

- U1 - U9 : 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 : NRR Per Unsur x 0,111 per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 76,89**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,14
U2	Prosedur Pelayanan	2,88
U3	Waktu Pelayanan	2,54
U4	Biaya/Tarif	3,62
U5	Produk Layanan	3,05
U6	Kompetensi Pelaksana	3,11
U7	Perilaku Pelaksana	3,22
U8	Sarana dan Prasarana	2,89
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,28

**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

**3.2. Hasil IKM**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur waktu pelayanan (U3) dengan nilai unsur pelayanan adalah **2,54** dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang cepat, sehingga akan terus ditingkatkan agar pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dapat diterbitkan tepat waktu dan sesuai prosedur.

Penggunaan teknologi informasi (IT) perlu mulai diterapkan agar tidak terlalu banyak dokumen yang diperiksa manual yang menyebabkan lamanya proses pelayanan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi (IT) ini juga menyederhanakan proses pelayanan karena pengguna layanan dapat mengakses dari mana saja.

Unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling tinggi yaitu unsur biaya/tarif (U4) dengan nilai **3,62**. Hal ini dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada pelayanan terpadu satu pintu tidak ada dipungut biaya/tarif kecuali retribusi daerah di Dinas Teknis terkait yang kisaran biayanya sudah diatur dalam peraturan daerah.

## IV. PENUTUP

### 4.1. Kesimpulan

Atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah perlu merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Perlu dikaji penetapan kebijakan dan prioritas upaya perbaikan terhadap penetapan waktu pelayanan dalam kaitannya dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
2. Prosedur pelayanan perlu dikaji ulang agar ada mekanisme yang baik dalam proses pengurusan perizinan;
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah menyusun rencana aksi sebagai upaya perbaikan mutu pelayanan Perizinan dan Non Perizinan atas unsur-unsur hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang masih dalam kategori kurang baik dan melakukan pemantauan atas pelaksanaan upaya perbaikannya;
4. Perlu ditingkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan terhadap pelayanan publik;
5. Perlu dikaji penetapan kebijakan dan perbaikan sistem atas umpan balik responden baik berupa saran maupun keluhan responden pada unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### 4.2. Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, maka untuk meningkatkan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah, disarankan sebagai berikut:

1. Pelayanan perizinan untuk menerbitkan surat rekomendasi/sertifikat agar tepat waktu sesuai prosedur;
2. Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan perizinan untuk menunjang terselesainya penerbitan secara tepat waktu; dan

3. Penanganan pengaduan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan yang mengajukan perizinan;

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sebagai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu pelayanan terhadap masyarakat sesuai motto Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah yaitu **Melayani Setulus Hati Untuk Mendorong Investasi**.

## LAMPIRAN

### PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Alamat : JL. TJILIK RIWUT KM. 5,5 PALANGKA RAYA

No. Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	3	3	2	4	4	3	4	3	4	
2	3	2	1	2	3	2	3	3	1	
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	1	2	2	3	3	3	2	2	
6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
7	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	4	2	4	3	4	3	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	2	2	3	2	3	3	2	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
17	3	1	2	4	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
19	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	2	4	3	3	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
25	4	3	2	4	3	3	3	3	4	
26	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
28	3	2	2	4	2	3	3	2	3	
29	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
30	3	3	3	2	2	3	3	3	4	
31	3	1	2	4	3	3	3	2	3	
32	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	1	4	3	3	3	2	3	
35	3	3	1	4	3	3	3	3	3	
36	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
39	4	3	3	4	4	4	4	3	2	
40	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	2	4	3	3	4	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
46	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
47	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No. Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
51	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
52	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
54	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	2	4	3	2	3	3	3	
57	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
58	3	2	2	3	2	3	3	2	2	
59	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
60	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
61	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
62	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
63	3	2	2	4	3	3	3	2	2	
64	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
<b>Σ Nilai Unsur</b>	<b>204</b>	<b>187</b>	<b>165</b>	<b>235</b>	<b>198</b>	<b>202</b>	<b>209</b>	<b>188</b>	<b>213</b>	
<b>NRR /Unsur</b>	<b>3,14</b>	<b>2,88</b>	<b>2,54</b>	<b>3,62</b>	<b>3,05</b>	<b>3,11</b>	<b>3,22</b>	<b>2,89</b>	<b>3,28</b>	
<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>	<b>0,35</b>	<b>0,32</b>	<b>0,28</b>	<b>0,40</b>	<b>0,34</b>	<b>0,34</b>	<b>0,36</b>	<b>0,32</b>	<b>0,36</b>	*) <b>3,08</b>
										** <b>) 76,89</b>

**Keterangan :**

- U1 - U9 : 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 : NRR Per Unsur x 0,111 per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 76,89**

**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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,14
U2	Prosedur Pelayanan	2,88
U3	Waktu Pelayanan	2,54
U4	Biaya/Tarif	3,62
U5	Produk Layanan	3,05
U6	Kompetensi Pelaksana	3,11
U7	Perilaku Pelaksana	3,22
U8	Sarana dan Prasarana	2,89
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,28

Palangka Raya, 13 AUG 2018

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu,



MULYO SUHARTO, SH

NIP. 19690501 199003 1 009