

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
MEI 2022**





UNIT KERJA: DPMPTSP PROVINSI MALUKU UTARA

ALAMAT : KANTOR GUBERNUR MALUKU UTARA JLN. LINTAS HALMAHERA GOSALE PUNCAK

TELP : (0921) 3129058, FAX (0921) 3129057

BULAN : MEI 2022

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Jumlah Nilai Per unsur	14	15	14	14	13	14	15	13	15	
NRR Per unsur= jumlah nilai per unsur/jumlah nilai kuisisioner yg terisi	3,50	3,75	3,50	3,50	3,25	3,50	3,75	3,25	3,75	
Nilai NRR tertimbang = NRR Unsur X 0,11 per unsur	0,39	0,41	0,39	0,39	0,36	0,39	0,41	0,36	0,41	3,49
SKM Unit Layanan									87,31	B BAIK

KETERANGAN :

- ❖ U1 s/d U9 = unsur – unsur pelayanan
- ❖ NRR = Nilai Rata – Rata
- ❖ SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- ❖ *) = Jumlah NRR SKM Tertimbang
- ❖ **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- ❖ NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang ada
- ❖ NRR Tertimbang = Nilai Rata – Rata per unsur x 0,11 Per unsur

NO	UNSUR PELAKSANA	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3,50
U2	Prosedur	3,75
U3	Waktu Pelayanan	3,50
U4	Biaya / Tarif	3,50
U5	Produk Layanan	3,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,75
U8	Sarana dan Prasarana	3,25
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,75

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara

TAHUN 2022

NILAI SKM

87,31

NAMA LAYANAN

RESPONDEN

JUMLAH	: <u>6 Orang</u>	
Jenis kelamin	: Laki	= 5 orang
	: Perempuan	= 1 orang
	Tidak Mengisi Jenis Kelamin	= 0 orang
Pendidikan	: SD	= 0 orang
	SLTP	= 1 orang
	SLTA	= 1 orang
	D III	= 0 orang
	SI/Sederajat	= 4 orang
	S2	= 0 orang
	Tidak Mengisi pendidikan	= 0 orang

Periode survey = Mei 2022

Indeks penilaian pelayanan

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