



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

AGUSTUS 2020



Unit Kerja : DPMPSTSP PROVINSI MALUKU UTARA
 Alamat : Kantor Gubernur Maluku Utara. Jl. Lintas Halmahera Gosale Puncak – Sofifi.
 Telp. : (0921) 3129058 Fax. (0921) 3129057

Periode : Agustus 2020

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	73	84	83	82	81	74	79	80	76	
NRR Per unsur = jumlah nilai per unsur/jumlah nilai kuisisioner yg terisi	3,04	3,50	3,46	3,42	3,38	3,08	3,29	3,33	3,17	
Nilai NRR tertimbang = NRR Unsur X 0,11 per unsur	0,33	0,39	0,38	0,38	0,37	0,34	0,36	0,37	0,35	3,37
SKM Unit Layanan									84,25	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	3,04
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu Pelayanan	3,46
U4	Biaya / Tarif	3,42
U5	Produk Layanan	3,38
U6	Kompetensi Pelaksana	3,08
U7	Perilaku Pelaksana	3,29
U8	Sarana dan Prasarana	3,33
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,17

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI MALUKU UTARA

(Agustus 2020)

NILAI SKM

84,25

NAMA LAYANAN

RESPONDEN

JUMLAH : **24 Orang**

Jenis Kelamin :

- Laki-laki = 18 Orang
- Perempuan = 6 Orang
- Tidak Mengisi Jenis Kelamin = - Orang

Pendidikan :

- SD = - Orang
- SLTP = 1 Orang
- SLTA = 5 Orang
- D-III = 2 Orang
- S1/Sederajat = 4 Orang
- S2 = 6 Orang
- Tidak Mengisi Pendidikan = 6 Orang

Periode Survey : Agustus 2020

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