

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





**UNIT KERJA: DPMPTSP PROVINSI MALUKU UTARA**

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

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

**BULAN : JUNI 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	27	27	26	23	26	25	26	24	26	
NRR Per unsur= jumlah nilai per unsur/jumlah nilai kuisisioner yg terisi	3,86	3,86	3,71	3,29	3,71	3,57	3,71	3,43	3,71	
Nilai NRR tertimbang = NRR Unsur X 0,11 per unsur	0,42	0,42	0,41	0,36	0,41	0,39	0,41	0,38	0,41	3,61
SKM Unit Layanan									90,36	<b>A SANGAT BAIK</b>

# 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	3,86
U2	Prosedur	3,86
U3	Waktu Pelayanan	3,71
U4	Biaya / Tarif	3,29
U5	Produk Layanan	3,71
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57
U7	Perilaku Pelaksana	3,71
U8	Sarana dan Prasarana	3,43
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,71

# 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>7 Orang</u>	
Jenis kelamin	: Laki	= 4 orang
	: Perempuan	= 3 orang
	Tidak Mengisi Jenis Kelamin	= 0 orang
Pendidikan	: SD	= 1 orang
	SLTP	= 0 orang
	SLTA	= 3 orang
	D III	= 1 orang
	SI/Sederajat	= 1 orang
	S2	= 1 orang
	Tidak Mengisi pendidikan	= 0 orang

**Periode survey = JUNI 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