

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
PERIODE I**

(JANUARI – JUNI 2018)

A. ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat telah dilakukan pengisian kuesioner dalam bentuk multiple choice dengan 4 (empat) kategori dari “a” hingga “d” (a : Tidak mudah, b : Kurang mudah, c : Mudah, d : Sangat mudah) dan telah diterima hasilnya dalam bentuk kuesioner yang telah dijawab atau pernyataan lain secara tertulis dari masyarakat. Untuk lebih memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka masing-masing kategori memiliki nilai yang berbeda. Untuk a = 1, b = 2, c = 3, d = 4.

Masyarakat yang telah menerima kuesioner survei sebanyak 327 (tiga ratus dua puluh tujuh) orang. Dari ke 327 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut :

No	Indikator	Nilai Per unsur	Jumlah Nilai Per unsur : Jml kuesioner yang terisi	NRR Per unsur x 0,111
1	Persyaratan	1054	3,22	0,36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1072	3,28	0,36
3	Waktu Penyelesaian	1008	3,08	0,34
4	Biaya / Tarif	1254	3,83	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1026	3,14	0,35
6	Kompetensi Pelaksana	1046	3,20	0,36
7	Perilaku Pelaksana	1028	3,14	0,35
8	Sarana dan Prasarana	934	2,86	0,32
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1129	3,45	0,38

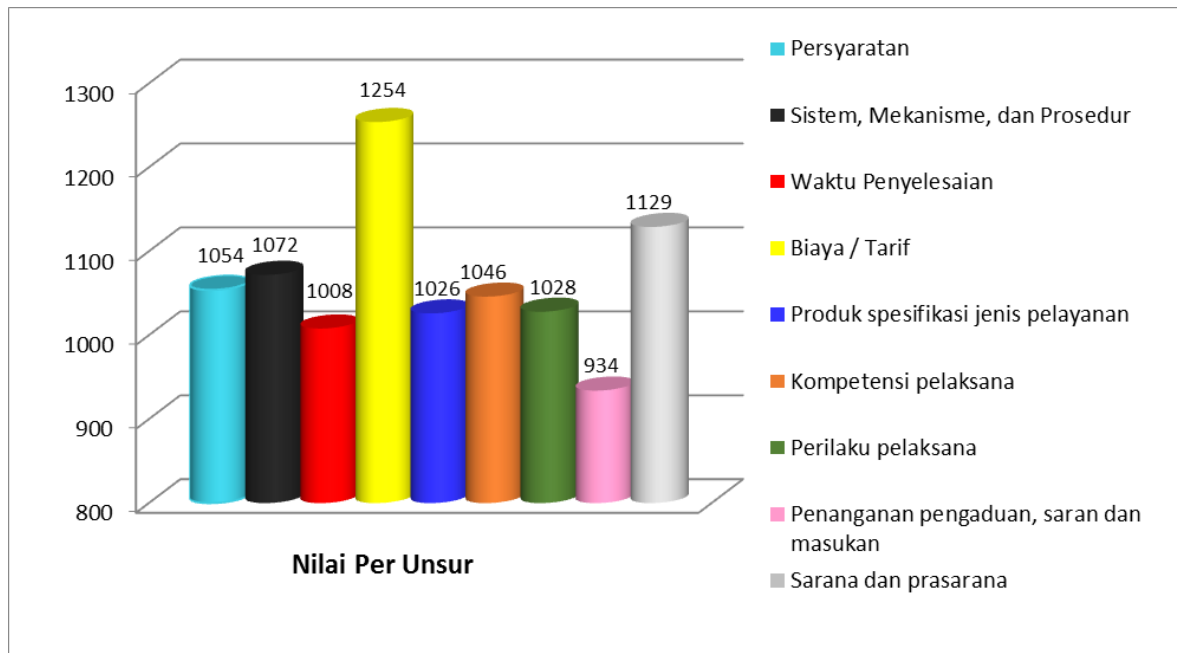
B. ANALISA DATA

Berdasarkan kriteria tersebut diatas, apabila dibuat dalam kelas interval maka dapat dinilai dengan kategori sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dari kelas interval tersebut diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen adalah **81.05** sehingga masuk dalam kategori **BAIK**.

Dengan demikian dapat kami uraikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Rangking nilai per unsur sebagai berikut :

Rangking	Kategori	Nilai
1 (Satu)	Biaya / Tarif	1254
2 (Dua)	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1129
3 (Tiga)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1072
4 (Empat)	Persyaratan	1054
5 (Lima)	Kompetensi Pelaksana	1046
6 (Enam)	Perilaku Pelaksana	1028
7 (Tujuh)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1026
8 (Delapan)	Waktu Penyelesaian	1008
9 (Sembilan)	Sarana dan prasarana	934

Bentuk grafik sebagai berikut :

