

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

(JULI - DESEMBER 2018)

A. ANALISA SURVEI 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 341 (tiga ratus empat puluh satu) orang. Dari ke 341 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	1075	3,15	0,35
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1087	3,19	0,35
3	Waktu Penyelesaian	1038	3,04	0,34
4	Biaya / Tarif	1295	3,80	0,42
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1043	3,06	0,34
6	Kompetensi Pelaksana	1073	3,15	0,35
7	Perilaku Pelaksana	1052	3,09	0,34
8	Sarana dan Prasarana	1057	3,10	0,34
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1247	3,66	0,41

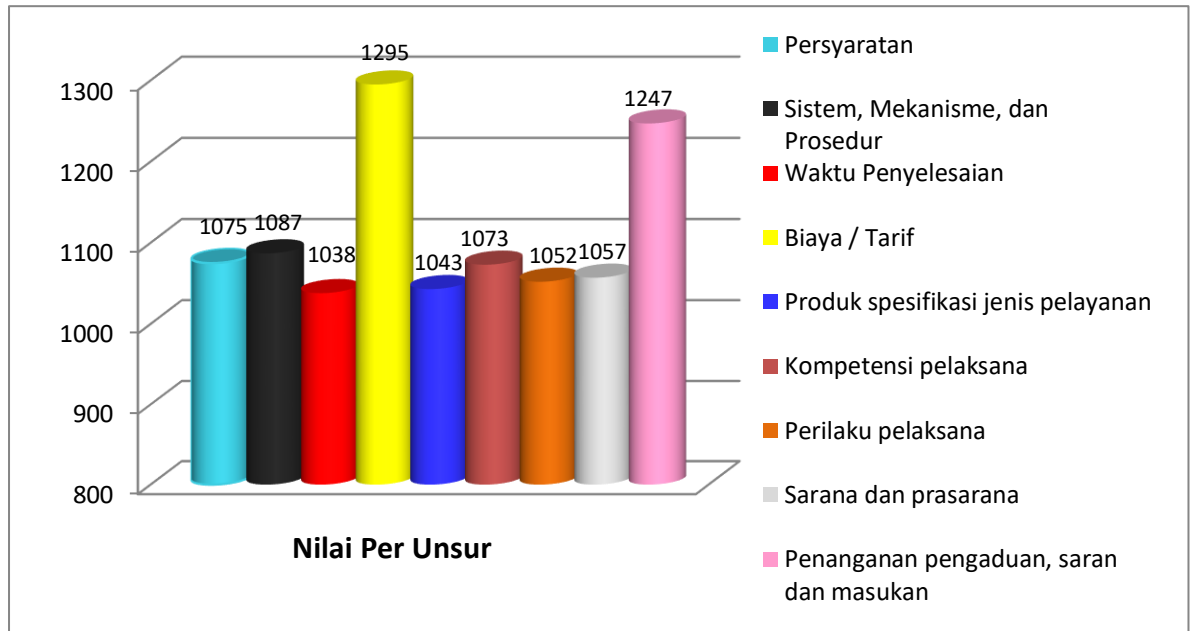
B. ANALISA DATA

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 **81.11** 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	1295
2 (Dua)	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1247
3 (Tiga)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1087
4 (Empat)	Persyaratan	1075
5 (Lima)	Kompetensi Pelaksana	1073
6 (Enam)	Sarana dan prasarana	1057
7 (Tujuh)	Perilaku Pelaksana	1052
8 (Delapan)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1043
9 (Sembilan)	Waktu Penyelesaian	1038

Bentuk grafik sebagai berikut :

