



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2026

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN POLEWALI
MANDAR**



dpmptsp@polmankab.go.id

dpmptsp.polmankab.go.id



DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

1

PENDAHULUAN

1

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

1

BAB II

4

ANALISIS DATA SKM

4

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

4

4

5

5

BAB III

7

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

7

BAB IV

9

KESIMPULAN

12

LAMPIRAN

13

- 1. Kuesioner
- 2. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

13

13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai upaya mewujudkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat dimaksud diharapkan mampu mendorong lahirnya kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran dan sesuai kebutuhan pengguna layanan.

Sebagai implementasi amanat tersebut, ditetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menjadi panduan bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam proses penilaian kinerja pelayanan publik. Pedoman ini memberikan arah bagi penyelenggara layanan dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara berkala, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar dalam peningkatan dan penyempurnaan kualitas layanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Polewali Mandar menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen untuk mengukur kualitas penyelenggaraan layanan perizinan dan non-perizinan. Hasil survei tersebut menjadi landasan dalam merumuskan langkah perbaikan yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan publik yang diberikan dapat semakin efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei periode sebelumnya sebagai bentuk komitmen Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Polewali Mandar terhadap upaya perbaikan berkelanjutan (*Continuous Improvement*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DPMPTSP Kabupaten Polewali

Mandar bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan perizinan dan non-perizinan, serta menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan secara menyeluruh. SKM ini menjadi instrumen evaluasi yang penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Adapun manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dan potensi perbaikan dalam penyelenggaraan layanan perizinan dan non-perizinan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP secara periodik dan terukur;
3. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar;
4. Mendorong terciptanya persaingan positif dalam peningkatan kualitas pelayanan antar-unit atau antar-organisasi penyelenggara pelayanan publik;
5. Menjadi dasar bagi DPMPTSP dalam merumuskan kebijakan, strategi peningkatan, serta langkah-langkah perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas dan kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas publik.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Polewali Mandar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertugas melaksanakan seluruh tahapan survei mulai dari persiapan, penyebaran kuesioner, pengolahan data, hingga penyusunan laporan.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan/atau digital yang disebarkan kepada pengguna layanan DPMPTSP. Kuesioner SKM terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur tersebut dalam pelaksanaan SKM DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan : Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu layanan, yang dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk tata cara pengaduan serta pengawasan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. Waktu Penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan (apabila ada dan sesuai ketentuan). Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan dan potensi pungutan liar.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan, yang mencerminkan mutu dari setiap jenis layanan.
6. Kompetensi Pelaksana : Kompetensi pelaksana meliputi kemampuan petugas yang mencakup pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana : Perilaku pelaksana mencerminkan sikap dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : Unsur ini menggambarkan tata cara penanganan pengaduan, penyampaian saran, serta tindak lanjut yang diberikan oleh penyelenggara layanan.
9. Sarana dan Prasarana : Sarana dan prasarana mencakup fasilitas pendukung pelayanan, baik secara luring, daring, maupun hybrid, yang digunakan untuk mempermudah proses layanan.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap Triwulan dalam 1 (satu) tahun. Proses penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), mulai dari pengumpulan data, pengolahan, analisis, hingga penyusunan laporan, dilaksanakan pada setiap akhir periode triwulan. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3

(tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Berdasarkan jumlah rata-rata penerima layanan DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar dalam Triwulan II 2026 (April-Juni) maka jumlah sampel yang digunakan dalam SKM ditetapkan sebanyak 539 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 539 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	237	44,0%
		PEREMPUAN	302	56,0%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	13	2,4%
		SMP	42	7,8%
		SMA	57	10,6%
		S1	197	36,5%
		S2	20	3,7%
		D3	192	35,6%
		D4	18	3,4%
3	JENIS LAYANAN	TASPEN	178	33,0%
		KP2KP	2	0,4%
		BAPENDA	3	0,6%
		BPJS KETENAGAKERJ AAN	5	0,9%
		TRANSMIGRASI (AK1)	3	0,6%
		BPJS KESEHATAN	7	1,3%
		SAMSAT	5	0,9%
		KKPR	3	0,6%
		BALAI PELATIHAN KHUSUS	0	0%

		IZIN TERAPIS GIGI DAN MULUT	3	0,6%
		IZIN PAUD/TK	3	0,6%
		IZIN TOKO OBAT	3	0,6%
		IZIN PERASIONAL RS	2	0,4%
		IZIN KLINIK	5	0,9%
		PRAKTEK RADIOGRAFER	2	0,4%
		IZIN PUSKESMAS	2	0,4%
		IZIN PEREKAM MEDIS	3	0,6%
		IZIN PRAKTEK GIZI	2	0,4%
		IZIN TENAGA PENYEHAAT	2	0,4%
		IZIN ANASTESI	3	0,6%
		IZIN FISIOTERAPIS	3	0,6%
		IZIN SIKAK	2	0,4%
		IZIN APOTEK	8	1,5%
		IZIN APOTEKER	13	2,4%
		IZIN PERAWAT	23	4,3%
		IZIN DOKTER	20	3,7%
		PDAM	3	0,6%
		IZIN PBG	12	2,2%
		IZIN OSS	27	5,0%
		IZIN BIDAN	17	3,2%
		IZIN PENELITIAN	175	32,5%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,88	3,89	3,83	3,93	3,93	3,93	3,94	3,94	3,94
IKM Unit Layanan	97,8								
Mutu Unit Layanan	A (Sangat Baik)								

Gambar 2.2. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil olahan data dari Survei Kepuasan Menunjukkan bahwa setiap unsur dari 9 layanan yang disurvei mendapatkan nilai A (Sangat Baik) dari Masyarakat (Responden), Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbaikan layanan pada berbagai aspek sehingga mendapatkan apresiasi dengan nilai 97,8 dari range 1-100.

Nilai tersebut merupakan bentuk apresiasi dari kepuasan masyarakat atas layanan yang telah di berikan. Namun demikian, sebagai bentuk tanggung jawab moral maka kami tetap berkomitmen untuk tetap melakukan perbaikan pada semua aspek layanan.

Atas dasar temuan tersebut unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan pada semua unsur hasilnya sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1	Persyaratan	Rapat Monitoring dan Evaluasi Sosial Media		√			Bidang Pelayanan DPMPTSP
2	Kemudahan Prosedur Layanan	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan		√			Bidang Pelayanan DPMPTSP
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan		√			Bidang Pelayanan DPMPTSP
4	Kompetensi/kemampuan Petugas Pelayanan	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan		√			Bidang Pelayanan DPMPTSP
5	Perilaku Pelaksana	Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan 5S		√			Bidang Pelayanan DPMPTSP
6	Sarana dan Prasarana	Evaluasi Peningkatan Sarana dan Prasarana		√			Sekretariat DPMPTSP

7	Fasilitas Penanganan Pengaduan	Rapat Monitoring dan Evaluasi Petugas Pengaduan		√			Bidang Pelayanan DPMPTSP
---	---------------------------------------	---	--	---	--	--	---------------------------------

2.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP dapat dilihat melalui Tabel berikut :

Tren Kinerja Pelayanan

No	Tahun	Nilai IKM
1	2024	98.4
2	2025	98.9
3	2026 Triwulan I	97,8
4	2026 Triwulan II	97,8

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar, di mana nilai kumulatif tahunan meningkat dari 98,4 pada tahun 2024 menjadi 98,9 pada tahun 2025. Sementara itu, nilai IKM yang tercatat pada tahun 2026 Triwulan I dan II adalah sebesar 97,8.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survey kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar periode Triwulan II 2026 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada table di bawah ini :

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Triwulan II 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.88
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.89
3	Waktu Penyelesaian	3.83
4	Biaya/Tarif	3.93
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.93
6	Kompetensi Pelaksana	3.93
7	Perilaku Pelaksana	3.94
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.94
9	Sarana dan Prasarana	3.94

Berkaca pada data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di atas, dapat terlihat bahwa beberapa unsur pelayanan masih memerlukan intervensi lanjutan karena memperoleh nilai IKM yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Dari sembilan unsur yang diukur pada pelaksanaan SKM, diketahui bahwa tiga unsur dengan nilai terendah adalah:

1. Unsur 3 – Waktu Penyelesaian (3,83)
2. Unsur 1 – Persyaratan (3,88)
3. Unsur 2 – Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,89)

Mencermati kondisi tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Polewali Mandar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan pada ketiga unsur dimaksud sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas

layanan serta memenuhi ekspektasi masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Rapat Monitoring dan Evaluasi Sosial Media	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan terkait Evaluasi Sosial Media. Hambatan : Beberapa pemohon masih belum membaca informasi yang tersedia; keterbatasan jaringan atau akses internet dari pengguna menyebabkan informasi tidak selalu dapat diakses secara lancar.	Terlampir
2	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan terkait kemudahan prosedur pelayanan. Hambatan : Kurangnya kebiasaan masyarakat dalam membaca SOP atau infografis layanan dan Pemohon tidak menyiapkan dokumen lengkap sejak awal.	Terlampir
3	Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan terkait kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Hambatan : Dokumen persyaratan pemohon tidak lengkap dan Gangguan teknis pada sistem pelayanan digital	Terlampir

4	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan terkait kompetensi petugas pelayanan. Hambatan : Keterbatasan pelatihan teknis yang berkesinambungan	Terlampir
5	Rapat monitoring dan evaluasi pelaksana 5S	Sudah	Mengadakan rapat monitoring dan evaluasi terkait perilaku pelaksana petugas pelayanan Hambatan : Keterbatasan pelatihan pelayanan prima	Terlampir
6	Evaluasi Peningkatan Sarana dan Prasarana	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring bersama petugas pelayanan dan sekretariat terkait sarana dan prasarana Hambatan : Kurangnya komputer pelayanan dan jaringan yang memadai.	Terlampir
7	Rapat Monitoring dan Evaluasi Petugas Pengaduan	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan terkait fasilitasi pengadaan pengaduan Hambatan : Pemanfaatan kanal pengaduan belum optimal	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

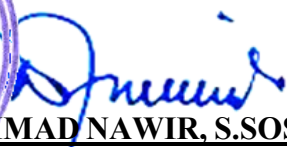
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 539 orang menjadi responden SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Polewali Mandar tahun 2026 Triwulan II. Layanan perizinan tertentu menjadi layanan dengan jumlah pengguna terbanyak, terlihat dari dominasi sampel responden yang mengisi survei.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang Baik dengan nilai SKM sebesar 97.8.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah Persyaratan Pelayanan, Waktu penyelesaian, dan Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kabupaten Polewali Mandar, 30 Juni 2026

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu**




MUHAMMAD NAWIR, S.SOS., M.SI

NIP : 19690824 199303 1 007

- **Dokumentasi Pelaksanaan SKM**



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*☐ 13.00 - 15.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA (sebutkan)

Asal Pelanggan : ☐ PERORANGAN ☐ PERUSAHAAN ☐ PENGURUS

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Apakah Saudara dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di PTSP KKP	P *)	6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
a. Tidak dipahami	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang dipahami	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Dipahami	3	c. Kompeten	3
d. Sangat dipahami	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di PTSP KKP		7. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Apakah produk hasil perizinan yang diterbitkan telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak Memenuhi	1	a. Tidak Tersedia	1
b. Kurang Memenuhi	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Memenuhi	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Sangat Memenuhi	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		Saran Perbaikan	
a. Sangat Mahal	1		
b. Cukup Mahal	2		
c. Murah	3		
d. Gratis	4		

UNIT PELAYANAN	:	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
ALAMAT	:	Jl. Marunggal No. 11 Pekkabata Polewali kode Pos 91315
Tip/Fax.	:	-

[illegible]

68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	2	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	2
92	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	2	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	3	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	3	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4

144	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	3	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	3	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	4	4	4	3	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	2	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	3	3	3	3	4	4	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4

220	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	3	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	3	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	4	4	4	3	4	3	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	3	4	4	4	4	4	4
238	4	3	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	3	3	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	3	3	3	3	3	3
245	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4
248	1	1	1	1	1	1	1	1
249	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	4	3	4	4	4
253	3	3	3	4	3	4	4	4
254	3	4	3	3	3	3	4	3
255	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	3	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	3	3	3	3	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4
277	3	3	4	3	3	3	3	3
278	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	3	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	3
289	4	4	4	4	4	4	4	3
290	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	3
293	4	4	4	4	4	4	4	3
294	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	3	4	4	4	4	4	4

296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	3	3	3	3	3	4
308	4	4	4	4	4	4	3	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	2	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
/Unsur	1257	1260	1259	1263	1264	1269	1264	1266	1265
NRR /	3.89	3.90	3.90	3.91	3.91	3.93	3.91	3.92	3.92
Unsur									
NRR									*)
tertbg/	0.432	0.433	0.433	0.434	0.435	0.437	0.435	0.436	0.435
unsur									3.91
IKM Unit pelayanan									**) 97.8

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 97.8

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

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.89
U2	Sistim,Mekanisme dan Prosedur	3.90
U3	Waktu Penyelesaian	3.90
U4	Biaya/Tarif	3.91
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.91
U6	Kompetensi pelaksana	3.93
U7	Perilaku Pelaksana	3.91
U8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	3.92
U9	Sarana dan Prasarana	3.92