



# LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE JANUARI-DESEMBER  
TAHUN 2020

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KAMPAR**



## **KATA PENGANTAR**

Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan public oleh penyelenggara pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

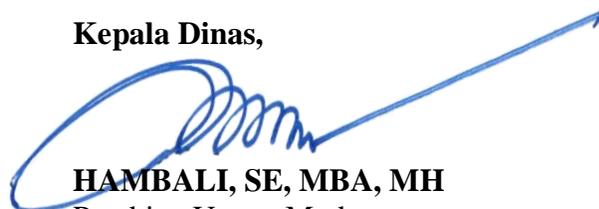
Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karna tidak sesuai keinginan masyarakat.

Atas pemikiran tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar selaku penyelenggara pelayanan public melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui survey ini, diharapkan akan menjadi motifasi dan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan public pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kabupaten Kampar dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survey ini sehingga tersusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan atas pelaksanaan survey dan pelayanan public perizinan demi meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar menuju pelayanan prima.

Bangkinang Kota, Januari 2021

**Kepala Dinas,**



**HAMBALI, SE, MBA, MH**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19681024 200003 1 002

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	2
D. Manfaat.....	2
E. Hasil yang ingin dicapai.....	3
F. Ruang Lingkup.....	3
BAB II    PENGOLAHAN DAN PENGUKURAN SKM.....	4
A. Jumlah Responden.....	4
B. Hasil Analisa.....	4
C. Hasil Evaluasi.....	5
BAB III    KESIMPULAN DAN SARAN.....	6
A. Kesimpulan.....	6
B. Saran.....	6

### Lampiran Kegiatan

1. Kuesioner SKM
2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan public sebagaimana diamatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan public secara berkala. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selain itu, data SKM dapat menjadi bahan perbaikan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh dari pelayanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas public selanjutnya.

Pelayanan public yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Buruknya kinerja pelayanan public antara lain belum dilaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public. Oleh karena itu, pelayanan public harus dilaksanakan secara trasparan dan akuntabel oleh unit pelayanan diinstansi pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan public memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan public, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Repormasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyuisunan Sirvei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar telah melakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

### **B. Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Bupati Kampar Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, dan Fungsi Serta Tata Kerja
6. Peraturan Bupati Kampar Nomor 68 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan public.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayana yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggaraan pelayanan public
4. Untuk mengetahui kinerja aparaturnya penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Kampar
5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antara unit penyelenggaraan pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan public pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

### **D. Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasil dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketahui tingkat kinerja penyelenggaraan Pelayanan yang telah dilaksanakan Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar
2. Diketuainya tingkat Kepuasan Pelayanan melalui hasil Pendapat dan Penilaian Masyarakat terhadap kinerja Pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Diketuainya gambaran umum tentang Kinerja Unit Pelayanan oleh Masyarakat.
5. Memudahkan Pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan Kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Munculnya persaingan positif, antar Unit Penyelggaraan Pelayanan dalam upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan.
7. Sebagai Sarana Pengawasan bagi Masyarakat terhadap kinerja Pelayanan.
8. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan.
9. Sebagai evaluasi dan motivasi bagi Penyelenggaraan untuk meningkatkan dan mempertahankan nilai Pelayanan.

### **E. Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat Kepuasan Penerima Layanan terhadap Pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan melalui nilai survey Kepuasan Masyarakat (SKM) , atribut layanan yang di anggap penting oleh penerima Pelayanan.

### **F. Ruang Lingkup**

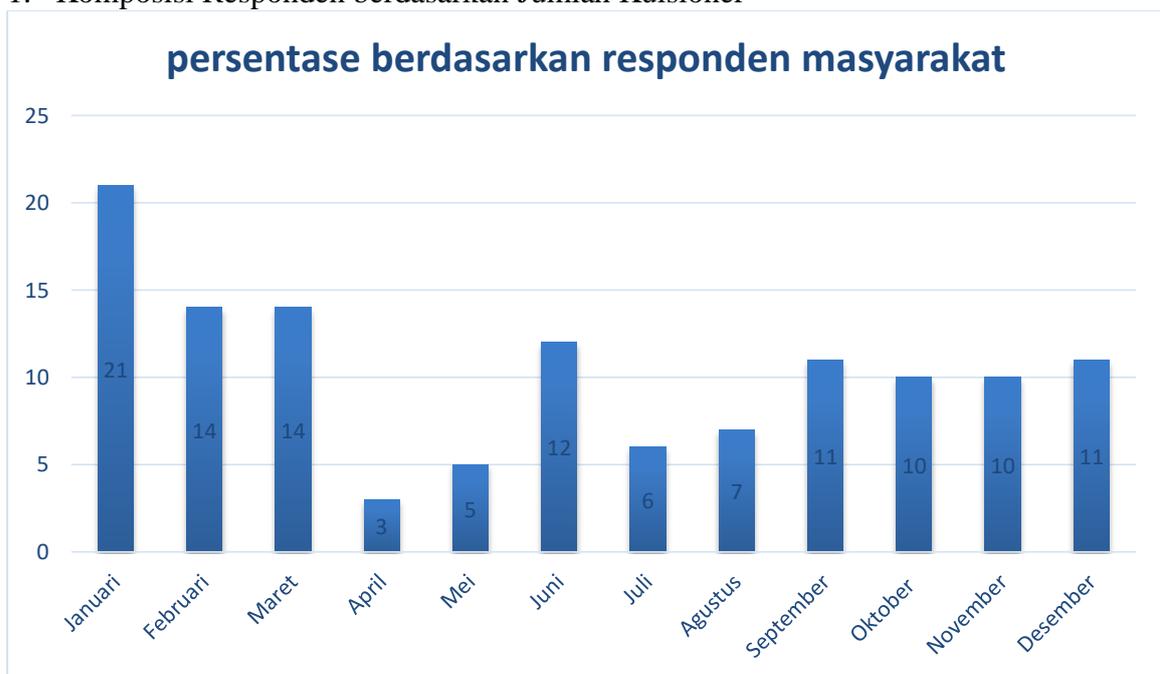
Ruang lingkup Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar terhitung dari Bulan Januari - Juni tahun 2021 dengan menyebarkan 119 Kuisisioner kepada Responden yang menjadi pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

## BAB II PENGOLAHAN DAN PENGUKURAN SKM

### A. Jumlah Responden

Berdasarkan data pelanggan yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar dan Teknik penarikan sample dapat disesuaikan dengan jenis layanan , tujuan Survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak, maka disepakati bahwa jumlah Responden yang akan dilakukan uji Kepuasan terhadap Pelayanan yang telah disampaikan adalah **119 Responden**. Dari Jumlah Responden yang telah dilakukan Survei Kepuasan terhitung dari bulan Januari – Juni 2021 tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi :

#### 1. Komposisi Responden berdasarkan Jumlah Kuisioner



### B. Hasil Analisa

Hasil survei dan pengolahan data indeks kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar memperlihatkan bahwa nilai rata-rata per unsur dengan menggunakan rumus dibawah ini.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Kesesuaian Peryaratan pelayanan	3,194
U2	Prosedur Pelayanan	3,177
U3	Kecepatan Waktu	3,024
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3,516
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,089
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,195
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,266
U8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,065
U9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	3,537

Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar diperoleh Hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 80,65** , maka kinerja pelayanannya berada dalam mutu Pelayanan **B** dengan kategori **Baik**, karena berada dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = 62,61 – 81,25. Dari Hasil Pengukuran SKM dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar Kategori Baik. Dari pertanyaan Kuesioner angka yang menunjukkan bahwa tingkat Kepuasan Pelayanan paling tinggi pada poin Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,537 sedangkan pada poin terendah adalah Kecepatan Waktu 3,024. Dalam Peningkatan kualitas Pelayanan di Prioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

### C. Hasil Evaluasi

Setelah dilakukan Analisa berdasarkan unsur yang terendah dan masukan dari pelanggan melalui kritik dan saran yang tertulis pada kuesioner dengan ini dapat dilihat pada table berikut :

#### TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggungjawab
1	Waktu Pelayanan	Akan Meningkatkan ketetapan waktu dalam melakukan proses izin dengan meriview Kembali standar pelayanan ataupun standar oprasional prosedur	- Bidang Pelayanan Perizinan dan non Perizinan
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Akan Meningkatkan Pelayanan dengan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang lebih memadai	- Bidang Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan - Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar pada periode Januari – Desember tahun 2020 dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar telah dinilai Baik oleh Pengguna Layanan / Pelaku Usaha. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu : 80,65 berkisar diantara 62,51 - 81,25. Dimana hasil tersebut berada pada kategori atau rentang nilai baik.
2. Unsur Pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada poin Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan nilai rata – rata 3,537 sedangkan pada poin terendah adalah nilai rata – rata 3,024 mengenai kecepatan waktu pelayanan.

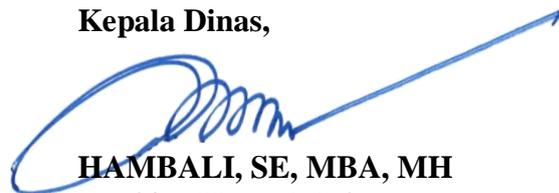
#### **B. Saran**

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada , dengan melakukan upaya peningkatan kualitas Pelayanan secara Konsisten terutama pada waktu Pelayanan dalam waktu Menerbitkan Izin sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Perlu adanya upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan yang masih kurang baik , agar tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kecepatan Pelayanan pada Pelayanan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan Masyarakat. Kegiatan Penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas Pelayanan Publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala dan berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik.
3. Untuk Poin – poin yang rendah agar dievaluasi akar permasalahannya sehingga kedepannya poin terhadap penilaian terendah tersebut akan meningkat dari yang sebelumnya , dan untuk poin yang tinggi agar terus dipertahankan dan ditingkatkan guna menghasilkan Pelayanan yang Prima.
4. Agar setiap Petugas dapat melayani Masyarakat / Pelaku Usaha dengan sopan dan ramah.
5. Agar menindaklanjuti Tindakan perbaikan yang diambil untuk meningkatkan mutu Pelayanan.

Bangkinang Kota,     Januari 2021

**Kepala Dinas,**



**HAMBALI, SE, MBA, MH**

Pembina Utama Muda

NIP. 19681024 200003 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. KAMPAR  
 ALAMAT : JL. PROF. M. YAMIN NO .... BANGKINANG KOTA  
 Tlp/Fax. :  
 Bulan : JANUARI - DESEMBER 2020

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	33	L	WIRASWASTA	S1	3	3	2	4	3	3	4	3	4
2	30	P	LAINNYA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	40	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	26	P	Pegawai Swasta	S1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
5	37	L	Pegawai Swasta	S1	3	3	4	4	3	3	4	3	4
6	26	P	Pegawai Swasta	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	44	L	WIRASWASTA	SLTA	4	4	3	4	3	4	3	3	4
8	33	P	LAINNYA	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	31	P	LAINNYA	SLTA	4	4	3	4	3	3	3	3	4
10	40	L	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
11	41	P	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	41	P	ASN	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	35	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	40	P	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	40	L	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	26	P	Pegawai Swasta	SLTA	3	3	3	4	3	3	4	2	3
17	32	P	Pegawai Swasta	DIII	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	42	L	Pegawai Swasta	SLTA	3	3	3	4	3	4	4	3	4
19	24	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
20	35	L	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
21	26	P	Pegawai Swasta	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
22	45	L	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	34	P	LAINNYA	S1	3	3	3	3	2	3	3	3	3
24	21	L	Pegawai Swasta	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	30	L	Wiraswasta	SLTA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	30	P	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	27	L	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
28	33	P	Pegawai Swasta	S2	3	3	4	4	3	3	3	3	2
29	30	P	Wiraswasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	25	P	Pegawai Swasta	S1	3	2	3	2	3	3	4	3	3
31	50	P	Pegawai Swasta	S1	3	3	2	4	3	2	3	3	4
32	27	P	Pegawai Swasta	S1	4	3	3	3	3	3	3	3	4
33	30	P	Wiraswasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	57	P	Wiraswasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	47	L	Pegawai Swasta	S1	4	3	3	4	3	4	3	3	4
36	52	L	Pegawai Swasta	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	39	L	Wiraswasta	S1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
38	29	P	Pegawai Swasta	S1	3	3	2	3	1	2	3	3	3
39	32	P	Lainnya	S1	3	4	3	4	4	4	4	3	4
40	36	L	Wiraswasta	SLTA	4	3	3	4	3	4	4	3	4
41	28	P	Lainnya	D111	3	3	2	4	3	3	2	3	4
42	31	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	29	P	Lainnya	S1	3	4	2	3	3	4	4	4	4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
44	28	P	Lainnya	D111	4	3	3	4	4	3	3	4	4
45	34	P	Wiraswasta	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	34	L	Wiraswasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	29	p	Lainnya	S1	4	4	4	4	3	3	4	3	4
48	41	P	ASN	S1	4	4	3	4	3	3	3	3	4
49	35	L	Wiraswasta	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
50	32	P	Wiraswasta	S1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
51	35	P	Lainnya	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	2	4
52	60	L	Wiraswasta	S2	3	3	3	2	3	3	3	3	4
53	25	P	Lainnya	S1	3	3	4	4	3	3	3	3	4
54	35	L	Pegawai Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	54	L	ASN	S1	3	4	3	4	3	3	4	4	4
56	23	P	LAINNYA	SLTA	3	3	2	4	3	4	3	3	4
57	56	L	WIRASWASTA	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	4
58	45	L	LAINNYA	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
59	38	P	WIRASWASTA	SLTA	4	4	4	3	3	4	3	3	4
60	30	L	Pegawai Swasta	S1	4	4	4	1	4	4	4	4	4
61	28	L	WIRASWASTA	SLTA	3	4	3	3	3	3	3	3	4
62	47	P	ASN	D4	3	3	3	4	4	p	3	3	4
63	31	P	Pegawai Swasta	D3	3	3	3	3	3	2	3	3	1
64	44	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	43	P	WIRASWASTA	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	54	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	4	4	3	2	1
67	53	L	Pegawai Swasta	D3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
68	42	L	WIRASWASTA	S1	4	4	3	3	3	3	3	3	4
69	29	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	48	P	LAINNYA	SD	3	3	3	4	4	3	4	2	3
71	31	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	2	3	3	3	3	2	1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
72	38	P	LAINNYA	D3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
73	34	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
74	47	L	WIRASWASTA	SLTP	3	3	3	3	3	4	3	2	4
75	37	P	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
76	37	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	4	4	3	4
77	29	P	Pegawai Swasta	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	51	L	LAINNYA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
79	22	P	MAHASISWA	S1	3	4	4	2	3	3	3	3	4
80	33	L	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
81	40	L	Pegawai Swasta	S1	3	2	2	3	3	3	3	1	3
82	55	L	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
83	25	L	WIRASWASTA	S1	3	4	3	3	4	4	4	4	4
84	26	P	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
85	50	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	41	L	Pegawai Swasta	SLTA	3	2	3	3	3	3	3	2	3
87	37	L	Pegawai Swasta	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	36	L	WIRASWASTA	SLTA	3	4	3	4	4	3	3	3	4
89	41	L	Pegawai Swasta	S1	4	3	3	3	3	3	4	3	4
90	41	L	Pegawai Swasta	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	30	P	LAINNYA	D4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	33	P	LAINNYA	D4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
93	29	P	LAINNYA	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	26	P	Pegawai Swasta	SLTA	3	4	3	3	3	4	4	4	4
95	40	L	Pegawai Swasta	S1	3	2	2	3	3	3	4	3	4
96	40	L	Pegawai Swasta	SLTA	4	3	3	4	3	4	4	4	4
97	25	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	4	4	4	p
98	26	P	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
99	50	L	WIRASWASTA	S2	3	2	3	3	3	3	3	3	4



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Σ nilai / Unsur					396	394	375	436	383	393	405	380	435	
NRR / Unsur					3.194	3.177	3.024	3.516	3.089	3.195	3.266	3.065	3.537	
NRR tertbg / unsur					0.354	0.353	0.336	0.390	0.343	0.355	0.363	0.340	0.393	*)
<b>IKM Unit pelayanan</b>														**) <b>3.226</b>
														<b>80.648</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>80.65</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- |                 |                 |                  |
|-----------------|-----------------|------------------|
| A (Sangat Baik) | A (Sangat Baik) | : 81,26 - 100,00 |
| B (Baik)        | B (Baik)        | : 62,51 - 81,25  |
| C (Kurang Baik) | C (Kurang Baik) | : 43,76 - 62,50  |
| D (Tidak Baik)  | D (Tidak Baik)  | : 25,00 - 43,75  |

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.194
U2	Prosedur pelayanan	3.177
U3	Kecepatan Waktu	3.024
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3.516
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.089
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3.195
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.266
U8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.065
U9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	3.537

Mengetahui :

**Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan  
DPM-PTSP Kabupaten Kampar**

**ELFAUZAN, S. Hut**  
NIP. 19731120 199403 1 003

Bangkinang, Desember 2020  
**Kasi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan**

**INDRAHAYATI, SH**  
NIP. 19720208 201406 2 002