

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

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 ALAMAT : JL. SOEKARNO HATTA KEC. MALILI KAB. LUWU TIMUR  
 HP : 0822 8299 7755

| NOMOR RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                 | U1                        | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1               | 2                         | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 1               | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 2               | 3                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 3               | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 4               | 3                         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 5               | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 6               | 3                         | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 7               | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 8               | 2                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 9               | 2                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 10              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 11              | 3                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 12              | 2                         | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  |
| 13              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 14              | 3                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 15              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 16              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  |
| 17              | 1                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  |
| 18              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 19              | 3                         | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 20              | 4                         | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 21              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 22              | 4                         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 23              | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  |
| 24              | 2                         | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  |
| 25              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 26              | 4                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 27              | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 28              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 29              | 3                         | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 30              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 31              | 3                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 32              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 33              | 4                         | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 34              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 35              | 4                         | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 36              | 4                         | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 37              | 2                         | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  |
| 38              | 4                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 39              | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 40              | 2                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  |
| 41              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 42              | 4                         | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 43              | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 44              | 1                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 45              | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 46              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 47              | 4                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 48              | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 49              | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 50              | 3                         | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |

TW I



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 51  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |  |
| 52  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 53  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 54  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 55  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |  |
| 56  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 57  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 58  | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |  |
| 59  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 60  | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 61  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 |  |
| 62  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 63  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 64  | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |  |
| 65  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 66  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |  |
| 67  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |  |
| 68  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |  |
| 69  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
| 70  | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |  |
| 71  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 72  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 73  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |  |
| 74  | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 75  | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
| 76  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 77  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 78  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 79  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 80  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 81  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 82  | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 83  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 84  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 85  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |  |
| 87  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 88  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 89  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 90  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 91  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 92  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |  |
| 93  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 94  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 95  | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |  |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 98  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |  |
| 99  | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |  |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |  |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 101 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 104 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 105 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 106 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 107 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 112 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 113 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 114 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
| 115 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |  |
| 118 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 119 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 120 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 121 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |  |
| 122 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 123 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 124 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 125 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 126 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 128 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 129 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 134 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 139 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |  |
| 140 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 141 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 142 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 143 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 144 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 145 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 147 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 148 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 149 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |  |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 151 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 152 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 153 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 155 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 159 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 160 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 161 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 163 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |  |
| 164 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 165 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 168 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 169 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 171 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |  |
| 172 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 174 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 175 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 176 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 177 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 178 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 179 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |  |
| 180 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 181 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 182 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |  |
| 184 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
| 185 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 186 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
| 187 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
| 188 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 189 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 190 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 191 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
| 192 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 193 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |  |
| 194 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 195 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
| 196 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 197 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |  |

|  |         |         |         |         |         |         |         |         |         |              |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|
| 198  | 2       | 2       | 2       | 4       | 3       | 3       | 3       | 2       | 4       |              |
| 199  | 3       | 3       | 3       | 4       | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       |              |
| 200  | 3       | 2       | 2       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       |              |
| Jumlah Nilai per unsur   | 676     | 655     | 644     | 724     | 670     | 679     | 661     | 668     | 704     |              |
| NRR Per Unsur =<br>Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi | 3,38    | 3,275   | 3,22    | 3,62    | 3,35    | 3,395   | 3,305   | 3,34    | 3,52    |              |
| NRR tertimbang per unsur =<br>NRR perunsur x 0.111                 | 0,37518 | 0,36353 | 0,35742 | 0,40182 | 0,37185 | 0,37685 | 0,36686 | 0,37074 | 0,39072 | 3,375        |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b>  |         |         |         |         |         |         |         |         |         | <b>84,37</b> |

**Keterangan :**

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan  
 NRR = Nilai Rata-Rata  
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 \*) = Jml NRR IKM tertimbang  
 \*\*) = IKM unit pelayanan x 25  
 NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per unsur di bagi Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0.111 per unsur

Malili, 31 Desember 2019

Penanggung Jawab  
Kepala Dinas



**Andi Habil Unru, SE**

Pangkat : Pembina

Nip : 19641231 198703 1 208

| No | unsur Pelayanan                            | Nilai rata-rata |
|----|--|-----------------|
| U1 | Persyaratan                                |                 |
| U2 | Prosedur                                   |                 |
| U3 | Waktu Pelayanan                            |                 |
| U4 | Biaya / Tarif                              |                 |
| U5 | Produk Layanan                             |                 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana                       |                 |
| U7 | Prilaku Pelaksana                          |                 |
| U8 | Penanganan Pengaduan,<br>Saran dan Masukan |                 |
| U9 | NRR per unsur x 0.111 per unsur            |                 |