



PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA



**BUPATI BATU BARA
H.R.M. HARRY NUGROHO, SE**



**SEKDA BATU BARA
H. SAKTI ALAM SIREGAR, SH**



**KADIS DPMPPTSP BATU BARA
ROSDIANA DAMANIK, SE.MM**



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2018

**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN BATU BARA
TAHUN 2018**



Keterangan :

- U1 s.d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur : $NRR \text{ per unsur} \times 0,11$

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,09
U2	Prosedur	3,16
U3	Waktu pelayanan	3,08
U4	Biaya/tarif	3,38
U5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,10
U6	Kompetensi pelaksana	3,11
U7	Perilaku pelaksana	3,08
U8	Penanganan Pengaduan	2,94
U9	Sarana dan Prasarana	2,98

IKM UNIT PELAYANAN : 77,53