

HASIL ANALISA

A. ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat telah dilakukan pengisian kuesioner dalam bentuk multiple choice dengan 4 (empat) kategori dari "a" hingga "d" (a: Sangat baik, b: Baik, c: Kurang baik, d: Tidak baik) 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 = 4, b = 3, c = 2, d = 1.

Masyarakat yang telah menerima kuesioner survei sebanyak 100 (seratus) orang. Dari ke 100 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	319	3,19	0,35
2	Prosedur	333	3,33	0,37
3	Waktu Pelayanan Prosedur	321	3,21	0,36
4	Biaya/ Tarif	328	3,28	0,36
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	317	3,17	0,35
6	Kompetensi Pelaksana	340	3,40	0,38
7	Perilaku Pelaksana	322	3,22	0,36
8	Maklumat Pelayanan	318	3,18	0,35
9	Penanganan Pengaduan dan Masukan	308	3,08	0,34

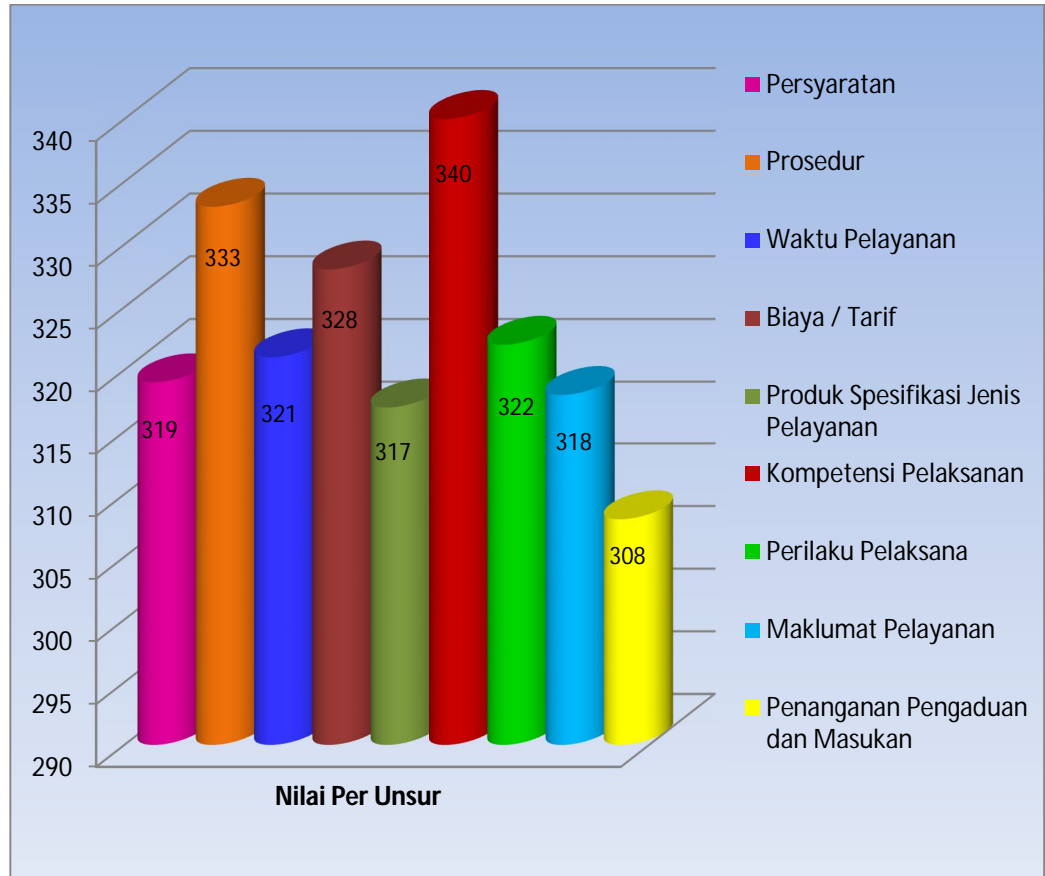
B. ANALISA DATA

Berdasarkan kriteria tersebut diatas, apabila dibuat dalam kelas interval maka dapat dinilai dengan kategori sebagai berikut :

Kelas Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	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 **80.64** 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)	Kompetensi Pelaksana	340
2 (Dua)	Prosedur	333
3 (Tiga)	Biaya/ Tarif	328
4 (Empat)	Perilaku Pelaksana	322
5 (Lima)	Waktu Pelayanan Prosedur	321
6 (Enam)	Persyaratan	319
7 (Tujuh)	Maklumat Pelayanan	318
8 (Delapan)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	317
9 (Sembilan)	Penanganan Pengaduan dan Masukan	308

Bentuk grafik sebagai berikut :

