



**PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU**

Jalan Ahmad Yani, Website (<http://dpmptsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

## HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

Selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari sampai Desember 2022, diperoleh data dan informasi dari 385 responden. Pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dari 9 unsur pelayanan yang disurvei, hasilnya seperti pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5.

Nilai IKM berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. mamuju  
Tahun 2022

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
A	B	C	D	E
1	Persyaratan pelayanan	3,47	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,51	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,44	B	Baik
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,90	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,55	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,62	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,52	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	A	Sangat Baik
Nilai Indeks adalah		90.33	A	Sangat Baik

Dikeluarkan di : Mamuju

Pada Tanggal : 19 Desember 2022

**KEPALA DINAS,**



**H. HASNAWATY SYAM, S.E., M.SI**

Pangkat: Pembina Tingkat. I IV/b

NIP. 196809282006042002

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KAB.MAMUJU  
TAHUN 2022

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	2	3	4	3	3	3	2	4
2	3	3	3	3	5	3	3	2	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
5	3	3	3	4	3	3	4	2	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	4	3	2	4
9	3	3	3	4	3	3	3	2	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	2	3	4	3	3	3	2	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	2	3	4	3	3	3	3	4
16	3	2	3	4	3	3	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	2	4
20	3	2	3	4	4	3	3	3	4
21	3	2	3	4	4	3	3	3	4
22	3	2	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	2	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	3	4	4	4	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	2	4
28	3	3	3	3	4	3	3	2	4
29	3	3	3	4	3	3	3	2	4
30	3	3	3	4	4	4	3	3	4
31	3	3	3	4	4	3	4	3	4
32	3	4	3	4	4	3	4	4	4
33	3	4	3	4	3	3	4	4	4
34	3	3	3	4	4	4	3	3	4
35	3	3	3	4	4	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	4	3	3	4
37	3	4	3	4	3	4	4	4	4
38	3	4	3	4	4	4	4	4	4
39	3	3	4	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	4	4	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	4	3	3	3	4
44	3	4	3	4	3	4	4	4	4
45	3	4	4	4	3	4	4	4	4
46	3	4	4	4	3	4	4	4	4
47	3	4	3	4	3	3	3	3	4
48	3	4	4	4	3	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	4	4	4	3	4	4	4	4
52	3	4	4	4	3	4	4	4	4
53	3	4	4	4	3	4	4	4	4
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	4	4	3	4
56	3	4	4	4	3	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	4	4	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	4	4	4	3	4
61	3	4	4	4	3	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	4	4	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4

65	3	4	4	4	3	3	4	4	4
66	3	4	4	4	3	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	2	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	4	4	4	4
71	3	4	3	4	3	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	2	3	4	3	3	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	2	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	4	4	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	3	3	2	4	3	3	4	3	3
82	3	3	3	4	3	4	3	3	3
83	3	3	3	4	4	3	4	4	4
84	3	2	3	4	3	4	4	3	4
85	3	4	4	3	3	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	2	3	3	3	3	3	3
88	3	4	3	3	3	4	4	4	3
89	3	3	2	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	4	4	4	4
91	4	3	3	4	3	3	4	4	4
92	4	3	4	4	3	3	3	4	4
93	4	3	4	4	4	3	4	4	4
94	3	4	3	4	4	4	3	4	4
95	4	3	4	4	4	3	4	4	4
96	4	3	4	4	4	3	4	4	4
97	3	2	3	4	3	4	3	3	4
98	3	3	3	4	3	4	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	4	3	4
100	3	3	3	4	3	4	3	3	4
101	4	3	3	4	3	3	4	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	2	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	2	4
106	3	2	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	4	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	2	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	2	3	4	3	3	3	2	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	2	3	4	3	3	4	4	4
113	3	3	3	4	3	3	4	3	4
114	3	3	3	4	3	3	4	3	4
115	3	3	3	4	3	3	4	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	2	3	4	3	3	3	3	4
118	3	4	3	4	3	3	3	3	4
119	3	2	3	4	3	3	3	2	4
120	3	2	3	4	3	3	3	3	4
121	4	4	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	4	4	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	4	3	4	4	3	4	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	2	3	4	3	3	3	2	4
128	3	3	3	4	3	3	3	2	4
129	3	3	3	4	3	4	4	4	4
130	3	2	3	4	3	3	3	3	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	4	4	3	4	4	4	4	4	4
135	4	4	3	4	4	3	4	4	4
136	4	4	3	4	4	4	4	4	4
137	4	4	3	4	4	3	4	4	4
138	3	4	3	4	3	4	3	4	4

139	4	4	3	4	4	4	4	4	4
140	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	4	3	4	3	4
143	4	4	3	4	4	3	4	4	4
144	4	4	3	4	4	4	4	4	4
145	4	3	4	4	3	4	3	3	4
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	4	3	4
149	3	3	3	4	3	3	4	3	4
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	4	3	3	4
154	4	4	3	4	4	4	4	4	4
155	4	4	3	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	3	4	4	4	4	4
158	4	4	3	4	3	3	3	3	4
159	4	4	4	4	4	3	4	4	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	4
164	4	4	4	3	3	3	3	3	4
165	3	3	3	4	3	4	4	3	4
166	4	4	2	4	4	4	4	4	2
167	4	4	3	4	4	3	4	4	4
168	3	4	3	4	3	3	3	3	4
169	3	3	3	4	3	4	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	4	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	3	3	3	4	4	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	4	4	3	4	4	4	4	4	4
175	4	3	3	4	3	3	4	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	3	3	4	3	3	4	3	4
178	4	4	3	4	3	4	3	3	4
179	3	3	4	4	3	4	3	3	4
180	3	3	3	4	3	4	3	3	4
181	3	3	3	4	3	4	3	3	4
182	4	4	3	4	4	4	4	4	4
183	4	4	3	4	4	4	4	4	4
184	3	4	3	4	3	3	4	3	4
185	3	4	3	4	4	3	4	4	3
186	3	4	3	4	3	3	3	4	4
187	3	3	3	4	3	4	3	3	4
188	3	4	3	4	4	3	4	4	4
189	3	3	3	4	3	4	4	3	4
190	4	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	4	3	4	4	3	4	4	4
192	3	4	3	4	4	3	4	4	4
193	3	3	3	4	3	4	3	3	4
194	3	3	3	4	3	3	4	3	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	3	4	3	3	4
197	3	4	3	4	4	3	4	4	4
198	3	4	3	4	4	3	4	4	4
199	3	3	3	4	3	3	4	3	4
200	3	4	3	4	4	3	4	4	4
201	3	3	3	4	3	4	4	3	4
202	4	3	3	4	3	3	4	3	4
203	4	4	3	4	4	3	3	4	4
204	3	4	4	4	3	3	3	4	3
205	4	4	3	4	4	3	4	4	4
206	3	3	3	4	3	3	3	4	4
207	3	3	4	4	3	4	3	3	4
208	3	4	4	4	3	4	3	4	4
209	4	3	4	4	3	3	3	4	3
210	3	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	3	4	4	3	3	3
212	3	3	4	4	3	3	3	3	4

213	4	4	4	4	3	3	3	3	4
214	3	4	4	4	3	4	4	3	4
215	3	3	4	4	4	3	4	4	4
216	4	4	4	4	4	3	4	4	4
217	3	4	4	3	4	3	4	4	4
218	3	4	4	4	4	4	4	4	3
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	4	4	3	4	3	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	3	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	3	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	3	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	3	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	3	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	3	4	3	4	4	4
238	4	4	4	4	3	3	3	3	4
239	3	3	4	4	3	3	3	3	4
240	4	4	4	4	4	3	4	4	4
241	4	4	4	4	4	3	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	3	4	4	4
268	4	3	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	3	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	3	3	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	3	4	4
274	3	4	4	4	4	4	4	3	4
275	3	3	4	4	4	3	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	3	4	3	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	3	4	3	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	3	4	4	4	4	4	4	4
283	3	4	3	4	4	3	4	3	4
284	4	4	3	4	3	4	4	3	4
285	4	4	4	4	3	4	4	3	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4

287	4	3	4	3	3	4	4	4	4
288	4	3	4	4	3	4	4	3	4
289	3	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	3	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	3	4	4	3	4	4
292	4	4	4	4	4	3	4	4	4
293	4	3	4	4	4	4	3	4	4
294	3	3	3	4	4	3	4	4	4
295	4	4	4	3	4	4	4	4	4
296	4	4	3	3	4	3	3	3	4
297	3	3	4	4	3	4	4	4	4
298	4	3	3	3	3	4	3	3	4
299	4	4	4	3	4	4	4	4	4
300	3	3	3	4	3	4	3	3	4
301	4	4	4	4	4	4	3	4	4
302	3	4	4	3	3	4	3	4	4
303	3	3	4	4	4	3	4	4	4
304	4	4	3	3	3	4	3	3	4
305	3	3	3	4	3	4	4	3	4
306	3	3	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	3	4	4	4	4	3	3	3	4
309	4	4	3	4	3	4	4	3	4
310	3	4	3	3	4	3	3	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	4	3	4	4	3	4	4	4
313	3	4	3	4	4	3	4	4	4
314	4	4	3	4	3	4	3	4	4
315	4	4	3	4	3	4	3	4	4
316	3	4	3	4	4	4	4	4	4
317	3	4	4	4	4	3	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	3	4	4	4	4	4	4
320	3	4	4	4	3	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	3	4	4	3	4	3	4
323	3	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	3	4
327	3	4	3	4	4	4	4	3	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	3	4	3	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	3	4	4	4	4
332	4	4	3	3	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	3	4	4	4	4
334	3	4	3	3	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	3	4	4
336	3	4	4	4	3	4	4	4	4
337	4	4	4	4	3	4	4	4	4
338	4	4	4	3	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	3	4	3	4	3	4	4	4	4
341	4	4	3	4	4	4	3	4	4
342	3	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	3	4	4	4	3	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	3	4
345	4	3	4	4	3	3	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	3	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	3	4	4	4	4
351	4	4	3	4	4	4	4	4	4
352	4	3	4	3	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	3	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	3	3	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	3	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	3	3	3	4	4	4

361	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
367	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
374	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
375	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
376	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
379	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
380	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
381	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
382	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
384	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
385	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	1339	1355	1328	1505	1351	1367	1395	1357	1524	
NRR / unsur	3.478	3.519	3.449	3.909	3.509	3.551	3.623	3.525	3.958	
NRR tertbg/ unsur	0.386	0.391	0.383	0.434	0.390	0.395	0.403	0.392	0.440	*)
										3.614
										**)
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>										<b>90.339</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 = NRR per unsur x 1/9 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.478
U2	Prosedur	3.519
U3	Waktu pelayanan	3.449
U4	Biaya/tarif	3.909
U5	Produk layanan	3.509
U6	Kompetensi pelaksana	3.551
U7	Perilaku pelaksana	3.623
U8	Sarana dan Prasarana	3.525
U9	Penanganan Pengaduan	3.958

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 90.339 = Sangat Baik**

**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