



**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM) BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN  
MODAL KOTA MAKASSAR TAHUN 2015**

---

**BPTPM KOTA MAKASSAR**

**PERIODE SEPTEMBER - OKTOBER 2015**

---



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 – 436488

---

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**I. LATAR BELAKANG**

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: 81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di lingkungan Kota Makassar telah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar dan Peraturan Walikota Makassar Nomor 14 Tahun 2005 tentang tata cara pemberian izin pada pemerintah Kota Makassar.

**II. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat di Bidang Perizinan dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

**III. RUANG LINGKUP**

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, sebanyak 150 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

**BAB II**



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 – 436488

---

**PELAKSANAAN KEGIATAN**

A. **Kegiatan survey Indeks Kepuasan Masyarakat** ini dimulai pada tanggal 20 September – 20 Oktober 2015 dengan tahapan-tahapan Kegiatan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Walikota makassar No. 060.05/315/Kep/I/2014 Tentang Tim evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik” Sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud, yang terdiri dari :
  - a. Pembina (pengarah)
  - b. Pelaksana yang terdiri dari :
    - 1) Ketua
    - 2) Anggota sekaligus sebagai Surveyor sebanyak 5 orang.
    - c. Sekretariat sebanyak 3 orang
2. Penyiapan bahan
  - a. Kuesioner  
Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat di gunakan Kuesiner sebagai alat bantu Pengumpulan data kepuasan Masyarakat penerima pelayanan.Kuesioner ini di susun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan Masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.
  - b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu
    - Bagian I : Identitas responden meliputi usia,jenis kelamin,pendidikan Dan pekerjaan
    - Bagian II : Identitas pekerjaan berisi data pencatat
    - Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan  
yang Memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur Pelayanan yang di nilai
  - c. Bentuk jawaban  
Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut :
    - Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
    - Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
    - Angka 3 adalah nilai persepsi baik
    - Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 – 436488

3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

a. Jumlah Responden

Responden di pilihn secara acak yang di tentukan dengan cakupar Wilayah unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih di ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ("Jumlah unsur" +1)\*10=jumlah responden (14+1)\* 150 responden.

b. Lokasi dan Waktu pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat di lakukan di:

- Lokasi masing-masing unit pelayanan pada saat sibuk

4. Pengolahan data

Metode pengolahan data

Nilal IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 - 436488

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

#### 5. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 – 436488

---

unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

6. Hasil Penyusunan IKM

Dari 150 (seratus lima puluh) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Kecamatan Panakkukang, nilai rata-rata per Unsur



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 - 436488

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>
1.	Prosedur Pelayanan	3,28
2.	Persyaratan Pelayanan	3
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,1
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,1
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,1
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2,9
7.	Kecepatan pelayanan	2,13
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3
9.	Kesopanan dan keramahan petugas petugas	3,29
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,9
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,8
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,7
13.	Kenyamanan lingkungan	3,2



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 – 436488

14.	Kenyamanan pelayanan	3,2

Data selengkapnya pada lampiran 1

Keterangan : - U1 s/d U14 : unsur-unsur Pelayanan

- NRR : Nilai rata-rata

### **BAB III**

#### **ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

##### **A. ANALISA MASALAH**

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dilapangan dalam kegiatan survey IKM dapat bermacam macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Masalah masyarakat ( responden ) tidak bersungguh sungguh dalam memberikan pendapatnya ( tidak obyektif )  
Hal ini penyebabnya adalah :
  - Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survey IKM.
  - Kurangnya kepercayaan responden ( masyarakat ) terhadap upaya perubahan paradigma PNS
2. Petugas belum pengalaman dalam memahami pelaksanaan survey IKM ini. Hal ini penyebabnya adalah :
  - Kurangnya obyektifitas petugas survey, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survey sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 – 436488

---

- Karena hal ini merupakan kegiatan yang baru bagi petugas maka perlu pemahaman-pemahaman lebih lanjut dalam pelaksanaannya

#### **B. PEMECAHAN MASALAH**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternative pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima ( public service ) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan
2. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan public di semua sector untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mampu melaksanakan pelayanan public secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan dan diklat teknis tentang pelayanan public dalam upaya mendukung pelaksanaan survey IKM.

### **BAB IV** **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) selama  $\pm$  21 hari dimulai tanggal 20 April dan berakhir tanggal 20 Mei 2015 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Target yang di ingin kita capai untuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 85%, berdasarkan survey yang kita lakukan pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar dengan responden sebanyak 150 ( seratus Lima puluh) orang diperoleh hasil nilai IKM, setelah dikonfersikan (76,5 ) berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal adalah “baik “.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan ( top Manager ), pimpinan unit pelaksana pelayanan public, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 – 436488

---

dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Disisi lain pelanggan ( masyarakat ) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya upaya peningkatan pelayanan.

4. Untuk menciptakan pelayanan yang baik, IKM ini akan terus dilakukan guna melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang kita berikan. Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal akan menargetkan kegiatan ini setiap 6 bulan sekali.

## **B. SARAN**

Pemerintah Kota Makassar diharapkan membentuk tim survey IKM atau menunjuk / bekerjasama dengan unit independen untuk melaksanakan survey IKM di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survey IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.

Ada salah satu saran dari responden bahwa sebaiknya ditetapkan Peraturan Daerah atau Keputusan Walikota tentang rincian biaya semua jenis perizinan yang ada di kota Makassar, namun hal ini tidak dapat ditindak lanjuti berhubung masalah ini tidak berada pada pelayanan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, tetapi berada pada kewenangan dinas teknis masing masing jenis perizinan.

Langkah langkah untuk mencapai target IKM adalah sebagai berikut :

- Memberikan pelatihan kepada petugas loket pendaftaran pada unit penelitian administrasi yang berkaitan dengan pelayanan
- Menyebarkan dan menyiapkan brosur atau leaf flat di loket pendaftaran
- Survey IKM akan terus dilakukan secara berkesinambungan .

Dengan pembentukan tim survey IKM ini, diharapkan pelayanan pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar ke depan akan semakin baik (menyempurnakan kekurangan kekurangan yang ada ).



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 – 436488

<b>I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</b> (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas	
Nomor Responden		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Umur	Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki - laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1 – D3 – D4 5. S – 1 6. S – 2 Keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

**II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA**

NAMA	Muhammad Ari Fadli S.STP
NIP/DATA LAIN	19900120 201010 1 002

**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**  
(Lingkari Kode huruf Sesuai Jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P *)	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini?	P *)
a. Tidak mudah	1	a. Tidak adil	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang adil	2
c. Mudah	3	c. Adil	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat adil	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak sesuai	1	b. Tidak sopan dan ramah	1



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 – 436488

b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	2 3 4	c. Kurang sopan dan ramah d. Sopan dan ramah e. Sangat sopan dan ramah	2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ? a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ? a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ? a. Selalu Tidak sesuai b. Kadang – kadang sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ? a. Selalu Tidak tepat b. Kadang – kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4	13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan ? a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini ? a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Selalu aman	1 2 3 4

\*) keterangan : P = nilai pendapat masyarakat di isi oleh petugas.

























**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 - 436488

145.														
146.														
147.														
148.														
149.														
150.														
Jml nilai per unsur														
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi														
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071														*)
IKM Unit Pelayanan														*)

Keterangan :

..... 2015

U1 s/d U14 = Unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata – Rata

Penanggung Jawab



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 - 436488

---

IKM = Index Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*\*) = IKM unit pelayanan x 25

**Rasyita, S.STP, M.Si**





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 – 436488

---

**PETUNJUK PENGISIAN**

**Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual**

1. Unit pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang dinilai
  
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang dinilai (sampai dengan Kabupaten/Kota dan Propinsi) nama jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/Fax.
  
3. Nomor urut responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden.
  
4. Nilai per unsur pelayanan U1 s.d. U14 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U1 sd U14 sama dengan urutan dalam kuesioner.
  
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing – masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
  
6. Nilai rata – rata (NRR) per unsur : Isilah nilai rata – rata IKM per unsur



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 – 436488

---

- pelayanan : pelayanan dengan cara jumlah nilai masing – masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan 0,071 (nilai bobot rata – rata tertimbang).
8. \*) Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d. U14.
9. \*\*) IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.