

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN GALANG  
 ALAMAT : JI. BATIN LIMAT, SEMBULANG - GALANG  
 TAHUN : 2020

NO. RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
6	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
8	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
14	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
15	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
16	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
17	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
18	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
19	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
26	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
28	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
29	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
30	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
33	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
38	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3

43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
45	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
46	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
49	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
50	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
51	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
54	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
55	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
56	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
57	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
61	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	192	196	204	196	194	199	203	188	195	189	202	214	202	206
NRR / Unsur	3,097	3,161	3,290	3,161	3,129	3,210	3,274	3,032	3,145	3,048	3,258	3,452	3,258	3,323
NRR tertbg/ unsur	0,221	0,226	0,235	0,226	0,224	0,229	0,234	0,217	0,225	0,218	0,233	0,247	0,233	0,237
<b>IKM Unit pelayanan</b>														*) 3,203 **) 80,069

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,071

**IKM UNIT PELAYANAN : 80,07**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,097
U2	Persyaratan pelayanan	3,161
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,290
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,161
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,129
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,210
U7	Kecepatan pelayanan	3,274
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,032
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,145
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,048
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,258
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,452
U13	Kenyamanan lingkungan	3,258
U14	Keamanan pelayanan	3,323



