

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

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN GALANG
 ALAMAT : JI. BATIN LIMAT, SEMBULANG - GALANG
 TAHUN : JULI - DESEMBER 2021

NO. RESPO NDEN	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	4	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	3	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	3	3	3	3	3	4	4	3	3	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	3	3	3	4	4	3	4
36	4	4	3	4	4	3	4	3	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	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
49	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
50	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	169	174	178	174	173	176	181	170	174	170	180	189	180	182
NRR / Unsur	3,073	3,164	3,236	3,164	3,145	3,200	3,291	3,091	3,164	3,091	3,273	3,436	3,273	3,309
NRR tertbg/ unsur	0,219	0,226	0,231	0,226	0,225	0,229	0,235	0,221	0,226	0,221	0,234	0,245	0,234	0,236
														*)
														3,208
IKM Unit pelayanan														**)
														80,195

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 : 80,19

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	3,073
U2	Persyaratan pelayanan	3,164
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,236
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,164
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,145
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,200
U7	Kecepatan pelayanan	3,291
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,091
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,164
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,091
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,273
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,436
U13	Kenyamanan lingkungan	3,273
U14	Keamanan pelayanan	3,309

ΓΑ