



**LAPORAN KEGIATAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2020**

**PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG  
TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas selesainya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik Tahun 2020, yang dilaksanakan oleh Tim (SKM) Kabupaten Rembang.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini memuat hasil kegiatan dari 33 Unit Pelayanan dan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang guna mengetahui kualitas pelayanan publik sehingga hasilnya dapat dijadikan dasar perumusan kebijakan Pemerintah Kabupaten Rembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta perbaikan di masa mendatang.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 semoga dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi Pemerintah Kabupaten Rembang guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Akhir kata kami sampaikan banyak terima kasih atas bantuan Kepala OPD/UPT dan pihak lain yang membantu terselenggaranya survei ini sampai selesai.

**a.n. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN REMBANG  
Pit. ASISTEN ADMINISTRASI UMUM  
Staf Ahli Bupati Bidang Keuangan, Kemasyarakatan  
dan Sumber Daya Manusia**



**Ir. MUNTOHA, M.M.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19620711 199103 1 004

## DAFTAR ISI

	<b>HALAMAN</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>3</b>
A. Latar Belakang.....	3
B. Dasar Hukum .....	3
C. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
D. Ruang Lingkup dan Sasaran.....	4
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI</b>	<b>6</b>
A. Perspektif Pendekatan Survei.....	6
B. Jenis dan sumber Data.....	7
C. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data .....	7
D. Pengolahan Data.....	8
<b>BAB III GAMBARAN UMUM UNIT PELAYANAN</b>	<b>10</b>
A. Unit Pelayanan Yang disurvei dan Jenis Pelayanan.....	10
B. Responden Dalam Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</b>	<b>18</b>
A. Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Rembang.....	18
B. Hasil Pengukuran IKM.....	21
C. Tren Nilai IKM.....	22
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	<b>23</b>
A. Kesimpulan.....	23
B. Rekomendasi.....	23
C. Rekomendasi Per Unit Penyelenggara Pelayanan.....	23

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari fakta di lapangan bahwa masih terdapat keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengetahui dan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 12 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **C. Tujuan dan Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap sebuah layanan dengan tujuan untuk:

1. Mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Sedangkan sasarannya yaitu:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) seperti yang termuat dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sasaran objek Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah masyarakat pengguna layanan. Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Perspektif Pendekatan Survei**

Survei menggunakan rancangan atau desain penelitian kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Pemerintah Kabupaten Rembang.

Salah satu tolok ukur penilaian kualitas pelayanan adalah dengan memberikan kuesioner kepada responden mengenai kualitas pelayanan, jawaban dari responden merupakan persepsi terhadap indikator survei

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja
3. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
4. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
5. Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga
6. Dinas Lingkungan Hidup
7. Inspektorat
8. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
9. Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa
10. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
11. Satuan Polisi Pamong Praja
12. Dinas Perhubungan
13. Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah
14. RSUD Dr. R. Soetrasno Rembang
15. Kecamatan Sumber
16. Kecamatan Bulu
17. Kecamatan Sulang
18. Kecamatan Gunem
19. Kecamatan Sedan
20. Kecamatan Sale
21. Kecamatan Sarang
22. Kecamatan Sluke
23. Kecamatan Pancur
24. Kecamatan Kaliori.

25. Kecamatan Lasem
26. Puskesmas Sumber
27. Puskesmas Bulu
28. Puskesmas Rembang I
29. Puskesmas Gunem
30. Puskesmas Sedan
31. Puskesmas Sale
32. Puskesmas Sarang II
33. Puskesmas Pamotan

## **B. Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan lain sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

### **1. Sumber data**

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara mencari sumber data primer. Data tersebut diperoleh melalui responden yakni pemohon layanan yang memberikan data berupa: (a) memberikan jawaban dalam kuesioner dan (b) mengisi kritik dan saran.

### **2. Instrumen survei**

Instrumen survei yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner kemudian dibagikan kepada pemohon sebagai responden yang disusun dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, maka kuesioner yang disebarakan diharapkan dapat memenuhi distribusi normal sebaran data.

## **C. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data**

Pelaksanaan SKM tahun 2020 menggunakan kuesioner dengan 9 unsur sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung SKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji.



1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu atau gabungan dari kemungkinan dua cara berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara. Untuk mengurangi subjektivitas hasil penyusunan indeks, tim peneliti dan konsultan melakukannya secara independen.

#### **D. Pengolahan Data**

Tahapan ini dibagi menjadi 3 bagian yakni: metode pengolahan data, perangkat pengolahan, dan pengujian kualitas data.

1. Metode pengolahan data Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut: Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka nilai penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 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-beda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.
2. Perangkat pengolahan
    - a. Pengolahan dengan komputer data entri dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem basis data
    - b. Pengelola secara manual

Data di isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9)

3. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut
  - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
  - b. Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
  - c. Pengujian kualitas data, Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok unsur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM UNIT PELAYANAN**

**A. Unit Pelayanan yang Disurvei dan Jenis Pelayanan**

Sebagaimana telah dikemukakan bahwa survei ini dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana masyarakat atau konsumen menilai unit pelayanan yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang. Survei ini dilakukan terhadap OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Berikut ini adalah unit pelayanan dan jenis pelayanan yang disurvei :

Tabel 3.1

Unit Pelayanan yang ada disurvei

No.	SKPD	Jenis Pelayanan
1.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan akte kelahiran</li> <li>- Pembuatan akte kematian</li> <li>- Akta perkawinan</li> <li>- Pelayanan akta perceraian</li> <li>- Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang</li> <li>- Pelayanan Surat Keterangan Pindah Keluar</li> <li>- Pembuatan KTP</li> <li>- Pembuatan Kartu Keluarga (KK)</li> <li>- Penetapan status anak</li> </ul>
2.	DPMPTSP Naker	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan perijinan dan non perijinan</li> </ul>
3.	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekomendasi pentas seni</li> <li>- Penyaluran bantuan kepada kelompok seni budaya</li> <li>- Rekomendasi Pendaftaran dan Pemutakhiran Tanda Daftar Usaha Pariwisata</li> </ul>
4.	Badan Penanggulangan Bencana daerah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan dibidang pencegahan dan penanggulangan kebencanaan</li> </ul>
5.	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Rekomendasi Izin Pendirian Satuan Pendidikan PAUD</li> </ul>

No.	SKPD	Jenis Pelayanan
	Olahraga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Rekomendasi Izin Pendirian Satuan Pendidikan PNF</li> <li>- Surat Rekomendasi Izin Pendirian Satuan Pendidikan SD</li> <li>- Surat Rekomendasi Izin Pendirian Satuan Pendidikan SMP</li> <li>- Surat Rekomendasi Pengajuan Nomor Pokok Sekolah Nasional(NPSN)</li> </ul>
6.	Dinas Lingkungan Hidup	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekomendasi Izin Lingkungan</li> <li>- Rekomendasi UKL/UPL</li> <li>- Analisis Dampak Lingkungan</li> <li>- SPPL</li> <li>- Izin TPS LB3</li> <li>- Izin pembuangan air limbah</li> </ul>
7.	Inspektorat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan dibidang pengaduan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan</li> </ul>
8.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekomendasi ijin pemanfaatan ruang</li> <li>- Penyewaan alat berat</li> <li>- Pelayanan Informasi Tata Ruang</li> <li>- Rekomendasi IUJK</li> </ul>
9.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan dibidang pemberdayaan masyarakat dan desa</li> </ul>
10.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan dibidang kearsipan dan perpustakaan</li> </ul>
11.	Satuan Polisi Pamong Praja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan dibidang ketentraman dan ketertiban umum</li> </ul>
12.	Dinas Perhubungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor</li> <li>- Pelayanan Sewa Kendaraan <i>Crane</i></li> <li>- Pelayanan Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)</li> <li>- Pelayanan Rekomendasi sebagai syarat Pembuatan STNK untuk Plat</li> </ul>

No.	SKPD	Jenis Pelayanan
		Kuning/Umum - Pelayanan Pemeliharaan <i>Warning Light</i> (WL) dan <i>Traffict Light</i> (TL)
13.	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	- Pelayanan dibidang perencanaan dan pembangunan daerah
14.	RSUD dr. R. Soetrasno Rembang	- Pelayanan rawat inap - Pelayanan Rawat Jalan - Pelayanan Laboratorium - Pelayanan Farmasi
15.	Kecamatan Sumber	- Pembuatan KK - Perekaman data KTP - Pembuatan surat pengantar pindah - Pelayanan rekomendasi
16.	Kecamatan Bulu	- Pembuatan KK - Perekaman data KTP - Pembuatan surat pengantar pindah - Pelayanan rekomendasi
17.	Kecamatan Sulang	- Pembuatan KK - Perekaman data KTP - Pembuatan surat pengantar pindah - Pelayanan rekomendasi
18.	Kecamatan Gunem	- Pembuatan KK - Perekaman data KTP - Pembuatan surat pengantar pindah - Pelayanan rekomendasi
19.	Kecamatan Sedan	- Pembuatan KK - Perekaman data KTP - Pembuatan surat pengantar pindah - Pelayanan rekomendasi
20.	Kecamatan Sale	- Pembuatan KK - Perekaman data KTP - Pembuatan surat pengantar pindah - Pelayanan rekomendasi

No.	SKPD	Jenis Pelayanan
21.	Kecamatan Sarang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan KK</li> <li>- Perekaman data KTP</li> <li>- Pembuatan surat pengantar pindah</li> <li>- Pelayanan rekomendasi</li> </ul>
22.	Kecamatan Sluke	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan KK</li> <li>- Perekaman data KTP</li> <li>- Pembuatan surat pengantar pindah</li> <li>- Pelayanan rekomendasi</li> </ul>
23.	Kecamatan Pancur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan KK</li> <li>- Perekaman data KTP</li> <li>- Pembuatan surat pengantar pindah</li> <li>- Pelayanan rekomendasi</li> </ul>
24.	Kecamatan Kaliori	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan KK</li> <li>- Perekaman data KTP</li> <li>- Pembuatan surat pengantar pindah</li> <li>- Pelayanan rekomendasi</li> </ul>
25.	Kecamatan Lasem	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan KK</li> <li>- Perekaman data KTP</li> <li>- Pembuatan surat pengantar pindah</li> <li>- Pelayanan rekomendasi</li> </ul>
26.	Puskesmas Sumber	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan rawat inap</li> <li>- Pelayanan Rawat Jalan</li> <li>- Pelayanan Laboratorium</li> <li>- Pelayanan Farmasi</li> </ul>
27.	Puskesmas Bulu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan rawat inap</li> <li>- Pelayanan Rawat Jalan</li> <li>- Pelayanan Laboratorium</li> <li>- Pelayanan Farmasi</li> </ul>
28.	Puskesmas Rembang I	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan rawat inap ibu melahirkan</li> <li>- Pelayanan Rawat Jalan</li> <li>- Pelayanan Laboratorium</li> <li>- Pelayanan Farmasi</li> </ul>
29.	Puskesmas Gunem	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan rawat inap</li> </ul>

No.	SKPD	Jenis Pelayanan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Rawat Jalan</li> <li>- Pelayanan Laboratorium</li> <li>- Pelayanan Farmasi</li> </ul>
30.	Puskesmas Sedan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan rawat inap</li> <li>- Pelayanan Rawat Jalan</li> <li>- Pelayanan Laboratorium</li> <li>- Pelayanan Farmasi</li> </ul>
31.	Puskesmas Sale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan rawat inap</li> <li>- Pelayanan Rawat Jalan</li> <li>- Pelayanan Laboratorium</li> <li>- Pelayanan Farmasi</li> </ul>
32.	Puskesmas Sarang II	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan rawat inap</li> <li>- Pelayanan Rawat Jalan</li> <li>- Pelayanan Laboratorium</li> <li>- Pelayanan Farmasi</li> </ul>
33.	Puskesmas Pamotan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan rawat inap</li> <li>- Pelayanan Rawat Jalan</li> <li>- Pelayanan Laboratorium</li> <li>- Pelayanan Farmasi</li> </ul>

## B. Responden dalam Survey Kepuasan Masyarakat

Responden dalam survey ini sebanyak 2382 orang dengan komposisi sebagaimana berikut.

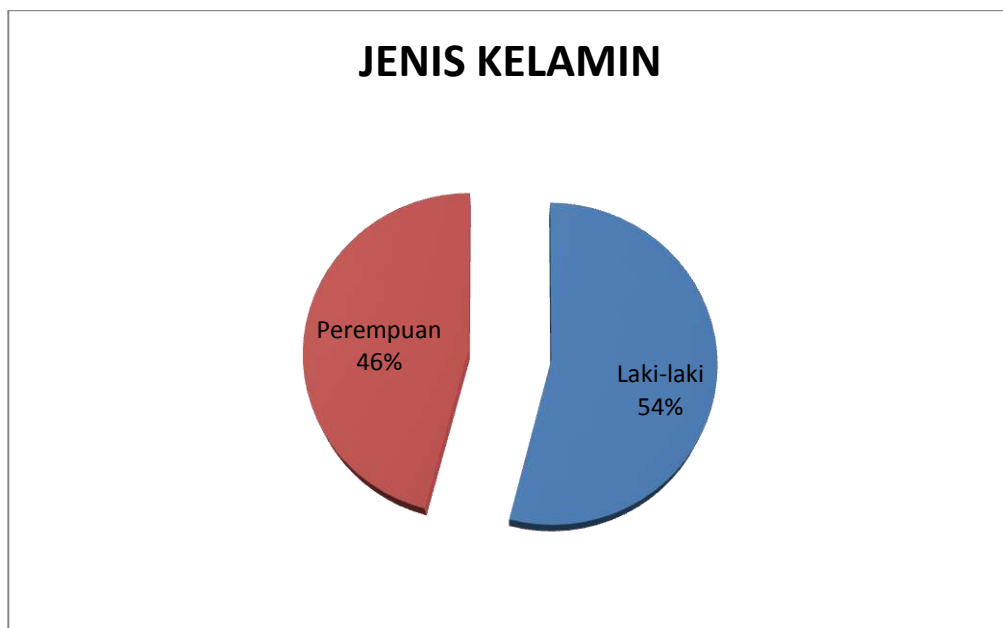
No	Nama UPP	Jml Responden
1	Dindukcapil	75
2	DPMPTSP Naker	30
3	Dinbudpar	75
4	BPBD	75
5	Dindikpora	75
6	DLH	50

No	Nama UPP	Jml Responden
7	Inspektorat	100
8	DPU Taru	75
9	Dinpermades	75
10	Dinarpus	75
11	Satpol PP	75
12	Dinhub	32
13	Bappeda	40
14	RSUD Dr. R. Soetrasno	75
15	Kecamatan Sumber	48
16	Kecamatan Bulu	75
17	Kecamatan Sulang	17
18	Kecamatan Gunem	75
19	Kecamatan Sedan	77
20	Kecamatan Sale	63
21	Kecamatan Sarang	75
22	Kecamatan Sluke	75
23	Kecamatan Pancur	13
24	Kecamatan Kaliori	75
25	Kecamatan Lasem	75
26	Puskesmas Sumber	150
27	Puskesmas Bulu	102
28	Puskesmas Rembang I	66



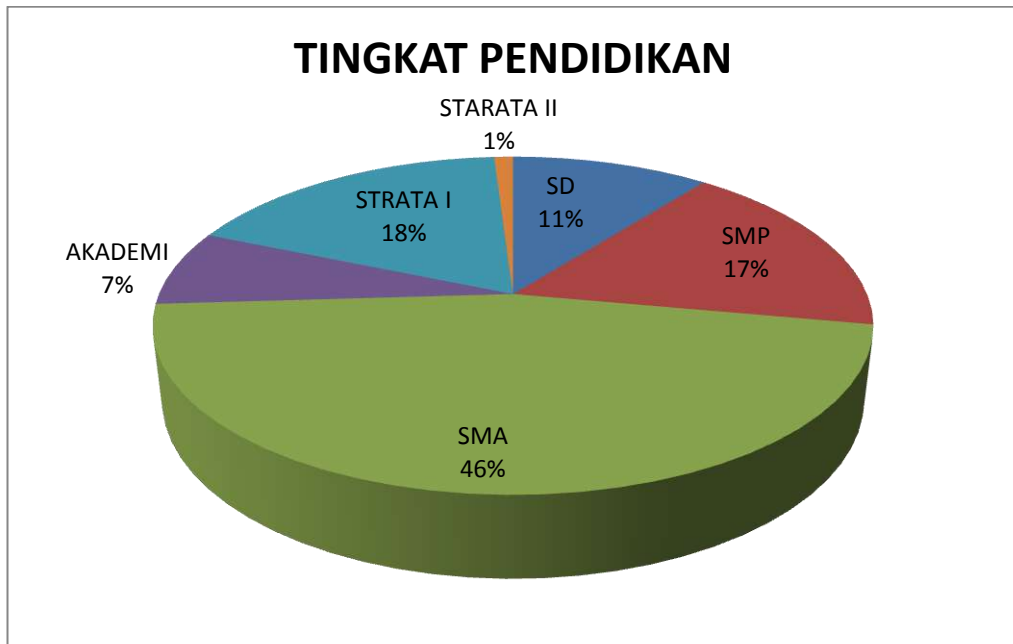
No	Nama UPP	Jml Responden
29	Puskesmas Gunem	79
30	Puskesmas Sedan	53
31	Puskesmas Sale	70
32	Puskesmas Sarang II	13
33	Puskesmas Pamotan	303
	Jumlah	2490

1. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin



Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah Laki-laki dengan jumlah 1342 orang dan Perempuan sebanyak 1148 orang. Responden Wanita sebagian besar merupakan pengunjung pada pelayanan Kesehatan sedangkan responden laki-laki sebagian besar di Kecamatan dan Dindikpail

2. Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan



Dari 2490 responden, sebagian besar merupakan lulusan SMA/Sederajat dan paling sedikit Pasca Sarjana

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Rembang.**

Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Rembang digambarkan dari jawaban responden terhadap indikator-indikator dalam survey kepuasan masyarakat. Jawaban responden merupakan persepsi terhadap indikator survey yang terdiri dari :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Hasil rata-rata jawaban responden terhadap indikator pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

## Nilai Unsur-Unsur Pelayanan dilingkungan pemerintahan Kabupaten Rembang

No	OPD/UPP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1.	Dindukcapil	3,11	3,12	2,85	3,80	3,17	3,17	3,05	3,07	3,68
2.	DPMPTSP Naker	3,13	3,20	3,13	3,90	3,10	3,33	3,37	2,73	3,90
3.	Dinbudpar	3,09	3,36	3,15	3,12	3,20	3,12	3,16	2,60	3,65
4.	BPBD	3,15	3,13	3,12	3,63	3,21	3,27	3,40	3,17	3,52
5.	Dindikpora	3,08	3,88	3,37	4,00	3,08	3,20	3,45	3,00	4,00
6.	DLH	3,46	3,42	3,34	4,00	3,42	3,44	3,58	3,10	3,94
7.	Inspektorat	3,02	3,53	3,31	3,99	3,46	3,29	3,23	3,53	3,14
8.	DPU Taru	3,11	3,03	3,04	4,00	3,01	3,01	3,03	2,64	3,39
9.	Dinpermades	2,99	3,01	2,84	3,79	3,07	3,05	3,13	2,72	3,31
10.	Dinarpus	3,20	3,23	3,12	3,77	3,12	3,20	3,25	3,13	3,65
11.	Satpol PP	3,01	2,99	2,85	3,68	2,95	3,03	3,07	2,67	3,65
12.	Dinhub	2,97	2,94	2,97	2,97	2,94	2,94	2,91	2,28	2,31
13.	Bappeda	3,53	3,48	3,58	3,93	3,65	3,50	3,30	3,25	3,15
14.	RSUD dr. R. Soetrasno	3,11	3,11	2,81	3,61	3,09	3,13	3,15	2,93	3,64
15.	Kecamatan Sumber	3,15	3,00	2,90	3,94	3,08	3,23	3,04	2,94	3,35
16.	Kecamatan Bulu	3,01	3,01	2,99	3,92	3,04	3,04	3,04	3,03	3,09

No	OPD/UPP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
17.	Kecamatan Sulang	3,18	3,18	2,76	3,65	3,00	3,12	2,94	2,94	3,47
18.	Kecamatan Gunem	3,19	3,21	3,00	3,59	3,23	3,24	3,25	3,00	3,69
19.	Kecamatan Sedan	3,10	3,13	3,01	3,79	3,09	3,14	3,40	2,95	3,48
20.	Kecamatan Sale	3,17	3,03	2,90	3,92	3,10	3,22	3,21	3,03	3,37
21.	Kecamatan Sarang	3,19	3,21	3,00	3,88	3,13	3,27	3,28	3,01	3,60
22.	Kecamatan Sluke	3,20	3,19	3,01	4,00	3,19	3,28	3,23	2,99	3,43
23.	Kecamatan Pancur	3,23	3,23	3,23	3,92	3,00	3,54	3,46	3,38	3,69
24.	Kecamatan Kaliori	3,17	3,19	3,09	3,96	3,12	3,15	3,19	2,97	3,52
25.	Kecamatan Lasem	3,19	3,24	3,01	3,85	3,21	3,28	3,29	3,11	3,57
26.	Puskesmas Sumber	3,27	3,27	3,18	3,45	3,29	3,31	3,34	3,16	3,53
27.	Puskesmas Bulu	3,22	3,24	3,18	3,43	3,25	3,20	3,23	3,01	3,71
28.	Puskesmas Rembang I	3,24	3,18	3,09	3,29	3,12	3,17	3,23	3,05	3,77
29.	Puskesmas Gunem	3,19	3,24	3,08	3,24	3,18	3,20	3,34	3,18	3,62
30.	Puskesmas Sedan	3,45	3,40	3,00	3,25	3,36	3,30	3,34	3,17	3,51
31.	Puskesmas Sale	3,36	3,27	3,31	3,29	3,19	3,29	3,36	3,11	3,44
32.	Puskesmas Sarang II	3,01	3,15	3,06	3,60	3,03	3,00	3,13	2,46	2,51
33.	Puskesmas Pamotan	3,15	3,20	3,06	3,20	3,14	3,21	3,15	3,04	3,23
	Rata-rata	3,16	3,22	3,07	3,62	3,17	3,20	3,22	3,00	3,46

## B. Hasil Pengukuran IKM.

Berdasarkan hasil survei dan kemudian dilakukan pengolahan data, penilaian masyarakat terhadap unit pelayanan pada OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

No	Nama UPP	Nilai SKM
1.	Dindukcapil	79,82
2.	DPMPTSP Naker	81,95
3.	Dinbudpar	78,25
4.	BPBD	81,40
5.	Dindikpora	85,43
6.	DLH	87,18
7.	Inspektorat	83,88
8.	DPU Taru	77,70
9.	Dinpermades	76,74
10.	Dinarpus	81,62
11.	Satpol PP	76,71
12.	Dinhub	69,35
13.	Bappeda	86,21
14.	RSUD dr. R. Soetrasno	78,61
15.	Kecamatan Sumber	78,72
16.	Kecamatan Bulu	77,48
17.	Kecamatan Sulang	77,65
18.	Kecamatan Gunem	80,85
19.	Kecamatan Sedan	80,04
20.	Kecamatan Sale	79,62
21.	Kecamatan Sarang	81,33
22.	Kecamatan Sluke	81,14
23.	Kecamatan Pancur	84,40
24.	Kecamatan Kaliori	80,74
25.	Kecamatan Lasem	81,84
26.	Puskesmas Sumber	81,95
27.	Puskesmas Bulu	80,96
28.	Puskesmas Rembang I	80,13
29.	Puskesmas Gunem	80,48
30.	Puskesmas Sedan	81,88
31.	Puskesmas Sale	81,44
32.	Puskesmas Sarang II	74,10
33.	Puskesmas Pamotan	78,05
	Rata-rata	80,10

Dari hasil SKM yang telah dilakukan pada 33 (tiga puluh tiga) perangkat daerah dan unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintahan Kabupaten

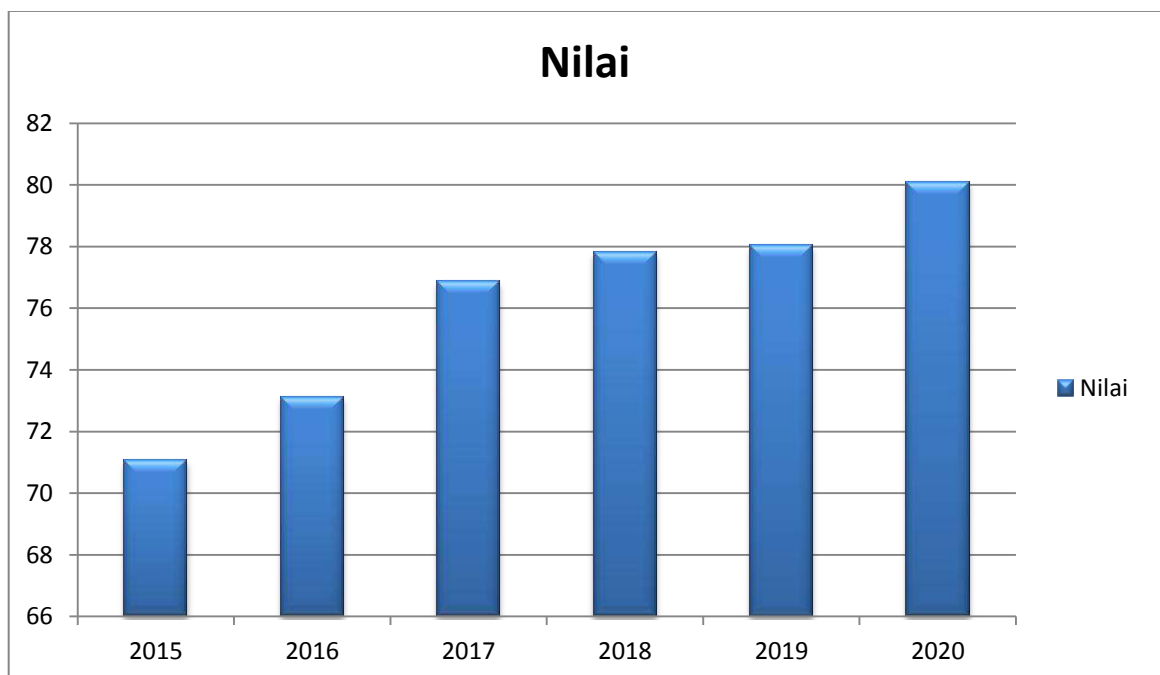
Rembang, pada dasarnya telah menunjukkan SKM yang baik dengan nilai 76,61 – 88,30, dengan rata-rata sebesar 80,10. Nilai terendah adalah Dinas Perhubungan dengan nilai sebesar 69,35.

Namun hal yang perlu diperhatikan bahwa besarnya indeks terendah dari Dinas perhubungan dengan nilai rata-rata sebesar 69,35 dan paling besar adalah Dinas Lingkungan Hidup dengan nilai sebesar 87,18. Jika dibandingkan dengan tahun kemarin terdapat kenaikan nilai kepuasan masyarakat dari 78,04 menjadi 80,10. Kenaikkan ini kemungkinan disebabkan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara gratis atau murah.

### C. Tren Nilai IKM

Berdasarkan hasil SKM pada periode tahun 2015 – 2020, maka dapat digambarkan perkembangan nilai IKM pada grafik dibawah ini:

Grafik  
Tren Nilai IKM Periode Tahun 2015 - 2020



Dari Grafik diatas IKM Kabupaten Rembang mengalami tren kenaikan sejak tahun 2015 sampai dengan tahun 2020, untuk IKM tahun 2020 adalah 80,10 telah melebihi target dalam RPJMD tahun 2016-2021 yang ditetapkan di angka 80.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan.**

1. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Kabupaten Rembang diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat terbesar 80,10. Nilai ini dapat diartikan bahwa mutu pelayanan dikategorikan B (baik).
2. Nilai tersebut diperoleh dari jawaban masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan sebagaimana tersebut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### **B. Rekomendasi**

Salah satu orientasi mutu pelayanan adalah kesesuaian antara ekspektasi pengguna layanan dengan yang secara riil dirasakan. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha untuk meminimalkan gap antara harapan dan kondisi riil tersebut. Unsur pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah yang mempunyai nilai rata-rata per unsur paling rendah.

Dari hasil survey, diperoleh nilai yang paling rendah yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sangat dipengaruhi oleh Kondisi gedung yang belum memadai hal itu disebabkan karena tempat tunggu yang sempit sehingga menjadikan kurang nyaman, tempat parkir yang kurang memadai atau fasilitas lain yang menjadi penunjang dalam pemberian pelayanan yang masih belum lengkap.

#### **C. Rekomendasi Per Unit Penyelenggara Pelayanan**

##### **1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Terkait adanya pandemi COVID-19, pelayanan agar diwakilkan oleh perangkat desa guna memutus rantai penyebaran COVID-19;
- b) Pembuatan e-KTP atau akta dapat dicetak lebih cepat dalam kurun waktu 1-3 hari;



- c) Memperhatikan kode etik dalam memberikan pelayanan dengan menjaga keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan;
- d) Gedung pelayanan dan tempat parkir masih kurang luas;
- e) Pelayanan dan pembuatan KTP agar bisa di Kecamatan.

## **2. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenaga kerjaan**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Perlu adanya nomor antrean yang disediakan didepan pintu;
- b) Penyediaan masker pada saat kondisi pandemi;
- c) Sosialisasi jenis layanan kepada masyarakat contoh permohonan OSS untuk IMB;
- d) Sarana dan prasarana perlu ditambah misal disediakan laptop untuk pendampingan.

## **3. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Peningkatan SDM yang lebih berkompetensi dalam memberikan layanan informasi;
- b) Menambah fasilitas sarana dan prasarana yang memenuhi tuntutan teknologi sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien;
- c) tempat-tempat wisata kurang bersih;
- d) Syarat-syarat pengurusan izin belum disosialisasikan secara menyeluruh kepada masyarakat.

## **4. Badan Penanggulangan Bencana Daerah**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Pelayanan kurang cepat dan tanggap;
- b) Mendirikan kantor cabang disetiap kecamatan agar lebih cepat bertindak;
- c) Menyediakan layanan pelaporan hingga level bawah;
- d) Petugas agar lebih siaga dan disiplin bila ada aduan yang bersifat darurat;

e) Penambahan personel pelayanan.

#### **5. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Memperbaiki sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan bagi pemohon layanan;
- b) Memberikan sosialisasi kepada pemohon atas syarat-syarat setiap jenis layanan;
- c) Perlu sosialisasi atas jenis-jenis layanan yang diberikan.

#### **6. Dinas Lingkungan Hidup**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Memperbaiki sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan bagi pemohon layanan;
- b) Memastikan kedatangan mobil angkutan sampah tepat waktu;
- c) Memperhatikan kebersihan ketika mengangkut sampah, jangan ada sisa sampah yang berserakan di jalan.

#### **7. Inspektorat**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan sinergitas dan koordinasi terhadap seluruh perangkat daerah dalam melakukan pemeriksaan guna terciptanya kondusivitas seluruh program dan kegiatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang;
- b) Segera menindaklanjuti segala bentuk aduan dari masyarakat;
- c) Menjaga kode etik pengawas dalam melaksanakan tugas.

#### **8. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Memperbaiki sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan bagi pemohon layanan;
- b) Meningkatkan kompetensi SDM dalam memberikan layanan prima;

- c) Memperhatikan kode etik ASN dalam melaksanakan tugas.

#### **9. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Untuk pencairan dana desa dibuat 1 contoh yang benar sehingga bisa dicontoh oleh seluruh desa untuk membuat berkas pencairan agar mengurangi kesalahan administrasi;
- b) Pelayanan agar dipercepat dan dipermudah;
- c) Disediakan tempat penyimpanan arsip permohonan pencairan;
- d) Memperbaiki sarana dan prasarana sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

#### **10. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Memperbaiki sarana dan prasarana pada gedung perpustakaan Rembang;
- b) Mensosialisasikan jam buka perpustakaan kepada masyarakat;
- c) Memberitahukan jenis-jenis buku yang tersedia di perpustakaan.

#### **11. Satuan Polisi Pamong Praja**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan kedisiplinan dan loyalitas;
- b) Meningkatkan sarana dan prasarana;
- c) Memberikan pelayanan pada masyarakat dengan tanggap, cepat dan istimewa;
- d) Pembuatan aplikasi aduan masyarakat untuk mempercepat dan mempermudah setiap pengaduan masyarakat;
- e) Memperbanyak mobil damkar dan tandon air;
- f) Agar dibuat pos-pos di setiap kecamatan untuk mempercepat pelayanan.

## 12. Dinas Perhubungan

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Pada ruang tunggu agar kursinya diganti dengan yang lebih nyaman;
- b) Temboknya agar diperbaiki agar lebih nyaman;
- c) Ditempeli informasi biaya KIR;
- d) Penggantian bukti lulus uji dari buku uji ke *smartcard*;
- e) Meningkatkan fasilitas di loket pembayaran agar lebih nyaman;
- f) Memperhatikan kode etik dalam pemberian pelayanan;
- g) Alat uji banyak yang sudah tidak layak.

## 13. Badan Perencanaan dan Pembangunan

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Menindaklanjuti usulan/aduan yang masuk terkait penyusunan APBD;
- b) Memperhatikan perilaku ASN dalam memberikan layanan yaitu keramahan dan kesopanan;
- c) Sarana dan prasarana pendukung layanan untuk ditingkatkan.

## 14. RSUD dr. R. Soetrasno

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan kebersihan ruangan;
- b) Menambah fasilitas pelayanan melalui jalur *online* dan tetap memberikan pelayanan yang baik;
- c) Jam pelayanan agar dimulai lebih pagi;
- d) Pelayanan kurang sigap dalam penanganan;
- e) Masih belum efektifnya waktu dalam pelaksanaan pelayanan;
- f) Pengambilan obat masih lama;
- g) Jadwal dokter agar dapat diunggah secara *online* terkait jam kerjanya;
- h) Memperhatikan keramahan dalam memberikan pertanyaan dan jawaban kepada pasien yang sudah berusia.

### **15. Kecamatan Sumber**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Memberikan sosialisasi tentang prosedur layanan yang jelas;
- b) Meningkatkan sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan di ruang pelayanan;
- c) Memperhatikan kode etik pelayanan dengan memperhatikan keramahan dan kesopanan;
- d) Cetak kartu keluarga agar lebih cepat.

### **16. Kecamatan Bulu**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan di ruang pelayanan;
- b) Meningkatkan layanan dengan lebih cekatan dan selalu ramah terhadap masyarakat;
- c) Menjaga kebersihan dan kerapian ruang pelayanan;
- d) Mengatur tempat parkir yang baik dan nyaman.

### **17. Kecamatan Sulang**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Menjaga keramahan dan kesopanan pemberi layanan;
- b) Meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap;
- c) Meningkatkan sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan di ruang pelayanan.

### **18. Kecamatan Gunem**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Pelayanan diharapkan lebih cepat sehingga tidak menunggu terlalu lama;

- b) Syarat dan prosedur pelayanan agar disosialisasikan kepada masyarakat;
- c) Meningkatkan sarana dan prasarana sebagai unsur penunjang dalam pelayanan.

#### **19. Kecamatan Sedan**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan sarana dan prasarana sebagai unsur penunjang dalam pelayanan;
- b) Pemberian nomor antrean agar berurutan sesuai kedatangan;
- c) Ruang tunggu panas dan kurang nyaman;
- d) Pelayanan diharapkan lebih cepat sehingga tidak menunggu terlalu lama.

#### **20. Kecamatan Sale**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Waktu dalam pemberian pelayanan agar dapat dipercepat;
- b) Pelayanan harus sesuai SOP;
- c) Disediakan jaringan internet untuk masyarakat;
- d) Layanan pengaduan belum maksimal yaitu tidak ada kotak saran.

#### **21. Kecamatan Sarang**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan sarana dan prasarana sebagai unsur penunjang pelayanan;
- b) Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan layanan;
- c) Perbaiki jaringan karena sistem dalam pelayanan sering *error*.

#### **22. Kecamatan Sluke**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan sarana dan prasarana sebagai unsur penunjang dalam pelayanan;

- b) Syarat dan prosedur pelayanan agar disosialisasikan kepada masyarakat;
- c) Pelayanan diharapkan lebih cepat sehingga tidak menunggu terlalu lama;

### **23. Kecamatan Pancur**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- b) Mensosialisasikan jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan;
- c) Menjaga profesionalisme kinerja pegawai dalam pelayanan dengan menjaga kode etik pelayanan.

### **24. Kecamatan Kaliori**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Memanfaatkan layanan *online* agar guna mengurangi antrean;
- b) Meningkatkan sarana dan prasarana sebagai unsur penunjang pelayanan;
- c) Perlu diberi pengeras suara agar terdengar jelas dalam pengumuman informasi;
- d) Meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan;
- e) Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

### **25. Kecamatan Lasem**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan sarana dan prasarana sebagai unsur penunjang pelayanan;
- b) Mensosialisasikan persyaratan dalam memperoleh jenis-jenis layanan;
- c) Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

## **26. Puskesmas Sumber**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Lebih memperhatikan kebersihan dan keindahan di lingkungan tempat pelayanan;
- b) Pendaftaran secara *online* ditengah kondisi pandemi;
- c) Meningkatkan kecepatan dalam memberikan layanan.

## **27. Puskesmas Bulu**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- b) Meningkatkan sarana dan prasarana sebagai unsur penunjang pelayanan;
- c) Meningkatkan kompetensi ASN dalam memberikan layanan.

## **28. Puskesmas Rembang I**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- b) Meningkatkan sarana dan prasarana agar lebih nyaman;
- c) Tempat bermain anak dilengkapi mainan yang memadai.

## **29. Puskesmas Gunem**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Pelayanan agar lebih ramah komunikatif cepat dan tanggap;
- b) Senam hari jumat agar diadakan kembali;
- c) Dibuatkan aplikasi untuk pendaftaran;
- d) Kebersihan ruang pelayanan dan kamar mandi untuk diperhatikan;

## **30. Puskesmas Sedan**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Dibuatkan pendaftaran secara *online* untuk mempercepat pelayanan;



- b) Menjaga kebersihan dan keindahan di lingkungan pelayanan;
- c) Diberikan atap pada bagian tempat parkir;

### **31. Puskesmas Sale**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Menjaga kebersihan dan keindahan tempat pelayanan;
- b) Meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan sebagai unsur penunjang pelayanan;
- c) Dibuatkan aplikasi pendaftaran secara *online*.

### **32. Puskesmas Sarang II**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan;
- b) Penambahan kursi tunggu agar tidak berdiri pada saat menunggu antrean;
- c) Layanan pengaduan belum berfungsi perlu diberikan kotak pengaduan.

### **33. Puskesmas Pamotan**

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari hasil survey yang telah dilakukan, bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu perbaikan yaitu:

- a) Meningkatkan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan;
- b) Syarat dan prosedur layanan disosialisasikan kepada masyarakat;
- c) Pelayanan agar lebih ramah komunikatif cepat dan tanggap.

a.n. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN REMBANG  
Pit. ASISTEN ADMINISTRASI UMUM  
Staf Ahli Bupati Bidang Keuangan, Kemasyarakatan  
dan Sumber Daya Manusia



Ir. MUNTOHA, M.M.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19620711 199103 1 004

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Dindukcapil

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	37	2	4	6	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
2	21	1	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
3	54	1	2	6	2	3	3	4	3	3	2	3	4	
4	17	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	1	
5	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	17	2	3	6	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
7	17	2	3	6	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
8	55	1	5	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
9	30	2	3	6	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
10	20	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	17	2	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
12	22	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	40	2	3	5	3	2	2	4	3	3	3	3	4	
14	33	1	3	5	3	3	1	4	3	3	3	3	4	
15	41	2	3	6	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
16	42	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
17	31	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	17	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	39	1	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	30	1	3	6	3	3	2	4	3	3	2	3	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	35	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	22	1	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
24	48	1	5	6	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
25	27	1	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
26	26	1	3	5	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
27	60	1	5	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
28	42	2	3	6	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
29	42	1	3	6	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
30	17	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	24	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	19	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	41	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
34	32	2	3	6	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
35	28	1	3	5	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
36	23	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	25	2	5	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
38	25	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	25	1	3	6	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
40	51	1	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
41	51	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	37	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	25	1	5	6	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
44	58	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
45	48	2	1	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	51	2	2	6	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
47	25	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
48	19	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
49	36	1	3	5	4	4	4	4	4	2	3	2	3	
50	42	1	5	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	32	1	2	6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
52	56	1	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	39	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	18	1	3	6	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
57	26	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
58	20	2	3	6	3	3	2	4	3	3	4	4	3	
59	26	1	2	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
60	17	1	3	6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
61	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	45	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
63	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	18	1	3	6	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
65	44	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	17	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
67	17	2	3	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
68	17	2	3	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
69	35	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
70	31	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71	20	1	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
72	30	1	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
73	28	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
74	21	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
75	33	1	2	6	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
Σ Nilai					233	234	214	285	238	238	229	230	276	
NRR / Unsur					3,11	3,12	2,85	3,80	3,17	3,17	3,05	3,07	3,68	
NRR tertbg / Unsur					0,34	0,343	0,314	0,418	0,349	0,349	0,336	0,337	0,405	*) 3,19
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 79,82</b>	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,11
U2	Prosedur pelayanan	3,12
U3	Waktu Pelayanan	2,85
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,80
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,17
U6	Kompetensi pelaksana	3,17
U7	Perilaku pelaksana	3,05
U8	Sarana Prasarana	3,07
U9	Penanganan Pengaduan	3,68

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: DPMPTSP Naker

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	34	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	61	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
3	45	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	35	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	39	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	
6	35	1	5	4	2	3	2	4	2	3	3	2	4	
7	32	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
8	45	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
9	30	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	44	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	
11	25	1	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
12	63	1	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
13	52	1	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
14	52	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	39	2	3	5	3	4	3	4	4	4	3	2	4	
16	39	1	5	4	3	1	2	3	3	3	3	3	4	
17	41	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
18	34	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
19	38	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
20	51	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
21	18	1	3	6	4	3	3	4	3	3	4	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
22	22	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4		
23	18	1	3	6	3	4	3	4	3	3	4	4	4		
24	29	2	5	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
25	48	1	6	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4		
26	34	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
27	24	2	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4		
28	23	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
29	24	2	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
30	20	2	3	6	3	3	4	4	4	4	4	3	4		
Σ Nilai					94	96	94	117	93	100	101	82	117		
NRR / Unsur					3,13	3,20	3,13	3,90	3,10	3,33	3,37	2,73	3,90		
NRR tertbg / Unsur					0,34	0,352	0,345	0,429	0,341	0,367	0,370	0,301	0,429	*)	3,28
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 81,95</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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,13
U2	Prosedur pelayanan	3,20
U3	Waktu Pelayanan	3,13
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,90
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,10
U6	Kompetensi pelaksana	3,33
U7	Perilaku pelaksana	3,37
U8	Sarana Prasarana	2,73
U9	Penanganan Pengaduan	3,90

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

- 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



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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Dinbudpar

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	34	2	5	5	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
2	38	1	5	1	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
3	40	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
4	50	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
5	53	1	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
6	36	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	42	1	5	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
8	30	1	4	6	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
9	32	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	41	1	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	38	1	3	6	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
12	40	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
13	25	1	3	6	3	4	3	3	4	3	3	1	4	
14	32	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
15	40	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	32	1	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
17	41	2	5	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
18	50	1	2	5	3	3	2	2	3	3	3	1	3	
19	27	1	1	6	1	3	2	2	2	2	3	2	2	
20	41	1	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	
21	29	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	37	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	
23	51	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
24	35	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
25	40	1	5	1	1	4	3	3	3	3	3	2	4	
26	50	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	
27	26	2	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
28	34	3	5	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
29	46	1	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
30	28	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	
31	31	1	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	
32	29	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
33	27	1	5	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	
34	32	1	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
35	35	1	3	5	3	3	4	3	3	2	2	4	4	
36	42	1	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
37	43	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	
38	38	2	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
39	44	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
40	26	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
41	34	2	2	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
42	52	1	3	5	4	3	4	3	3	3	3	2	3	
34	34	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
44	38	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
45	48	1	6	1	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
46	50	1	5	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
44	44	1	5	1	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
48	29	2	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
49	41	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
50	28	2	5	6	3	4	4	3	3	3	3	2	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	18	1	3	6	3	2	3	3	3	2	3	2	2	
52	40	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	47	1	3	6	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
54	17	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	17	2	3	6	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
56	38	1	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
57	35	2	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2	4	
58	35	1	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
59	32	1	5	1	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
60	31	2	5	5	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
61	30	2	5	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	
62	40	1	3	6	4	4	4	3	4	3	3	2	1	
63	35	2	5	6	3	4	4	3	3	3	3	2	4	
64	40	1	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
65	25	2	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
66	20	2	4	6	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
67	16	2	3	6	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
68	26	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
69	45	1	5	6	4	3	3	3	3	3	4	2	4	
70	48	1	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	4	
71	34	1	3	6	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
72	31	1	5	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	
73	32	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
74	28	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
75	36	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
Σ Nilai					232	252	236	234	240	234	237	195	274	
NRR / Unsur					3,09	3,36	3,15	3,12	3,20	3,12	3,16	2,60	3,65	
NRR tertbg / Unsur					0,34	0,370	0,346	0,343	0,352	0,343	0,348	0,286	0,402	*) 3,13
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 78,25</b>	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,09
U2	Prosedur pelayanan	3,36
U3	Waktu Pelayanan	3,15
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,12
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,20
U6	Kompetensi pelaksana	3,12
U7	Perilaku pelaksana	3,16
U8	Sarana Prasarana	2,60
U9	Penanganan Pengaduan	3,65

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

UNIT PELAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
ALAMAT Jalan Pemuda KM. 03 Rembang  
Tlp/Fax. (0295) 6999082

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	45	1	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	43	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	40	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	37	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	45	2	2	6	3	3	3	3	3	3	4	3	1	
6	30	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	27	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	25	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	56	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
10	25	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	20	1	3	6	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
12	48	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	56	1	3	1	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
14	41	2	4	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
15	32	1	5	6	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
16	42	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
17	47	2	2	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	52	2	3	6	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	76	1	1	6	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
20	47	1	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	38	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
22	31	1	5	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
23	27	1	5	6	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
24	40	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
57	43	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	38	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
59	25	2	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
60	60	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
61	20	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
62	36	1	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
63	24	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
64	46	2	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
65	25	2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
66	34	1	5	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
67	40	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
68	55	1	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3
69	36	2	3	6	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3
70	53	1	3	5	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3
71	49	1	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	53	2	1	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
73	47	1	1	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
74	61	2	1	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
75	57	1	2	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Σ Nilai					236	235	234	272	241	245	255	238	264	
NRR / Unsur					3,15	3,13	3,12	3,63	3,21	3,27	3,40	3,17	3,52	
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,345	0,343	0,399	0,353	0,359	0,374	0,349	0,387	*) 3,26
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 81,40</b>	

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,15
U2	Prosedur pelayanan	3,13
U3	Waktu Pelayanan	3,12
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,63
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,21
U6	Kompetensi pelaksana	3,27

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

U7	Perilaku pelaksana	3,40
U8	Sarana Prasarana	3,17
U9	Penanganan Pengaduan	3,52

**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



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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Dindikpora

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	56	1	5	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
2	36	2	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
3	35	2	5	1	3	4	4	4	3	3	3	2	4	
4	38	2	5	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
5	39	2	5	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
6	35	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
7	24	1	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
8	34	2	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
9	39	2	5	1	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
10	51	2	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
11	37	2	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
12	39	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
13	31	1	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
14	36	1	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
15	42	2	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
16	40	2	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
17	39	1	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
18	46	2	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
19	47	2	6	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
20	58	1	5	1	3	4	4	4	3	4	3	2	4	
21	53	1	5	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	35	2	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
23	54	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
24	41	2	6	6	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	48	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
26	47	2	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
27	41	2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
28	37	2	5	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
29	34	1	5	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
30	38	2	5	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
31	30	1	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
32	54	1	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
33	41	2	5	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
34	21	1	5	6	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
35	21	1	5	6	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
36	54	2	5	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
37	44	1	6	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
38	28	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
39	23	2	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
40	40	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	47	2	5	1	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4
42	36	2	5	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
43	23	1	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
44	45	1	6	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
45	26	1	5	1	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4
46	30	2	5	1	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4
47	18	2	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
48	24	1	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
49	45	2	6	6	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
50	22	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	46	1	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
52	42	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	33	2	5	1	2	4	4	4	3	3	3	2	4	
54	36	2	5	1	2	4	4	4	3	3	4	2	4	
55	26	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
56	47	2	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
57	49	2	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
58	39	2	5	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
59	35	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	
60	26	1	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
61	22	2	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
62	35	1	5	1	3	4	3	4	3	3	4	2	4	
63	53	1	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	38	2	5	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
65	20	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
66	50	1	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
67	40	2	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
68	45	1	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
69	23	1	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
70	47	1	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
71	31	2	5	1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
72	50	2	5	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
73	37	1	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
74	48	2	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
75	29	2	5	1	3	4	3	4	3	3	4	2	4	
Σ Nilai					231	291	253	300	231	240	259	225	300	
NRR / Unsur					3,08	3,88	3,37	4,00	3,08	3,20	3,45	3,00	4,00	
NRR tertbg / Unsur					0,34	0,427	0,371	0,440	0,339	0,352	0,380	0,330	0,440	*) 3,42
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 85,43</b>	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,08
U2	Prosedur pelayanan	3,88
U3	Waktu Pelayanan	3,37
U4	Beaya/tarif pelayanan	4,00
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,08
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,45
U8	Sarana Prasarana	3,00
U9	Penanganan Pengaduan	4,00

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: DLH

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	25	2	3	6	4	3	4	4	3	3	4	3	2	
2	42	2	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
3	35	2	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	49	1	3	6	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
5	44	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
6	58	2	2	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
7	51	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
8	43	1	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
9	40	1	3	6	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
10	45	2	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	31	1	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
12	48	1	5	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	
13	29	2	3	6	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
14	33	1	5	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	
15	35	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
16	29	2	3	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
17	32	2	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
18	33	2	5	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	
19	39	1	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
20	24	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	29	1	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	51	2	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	36	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	28	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	34	1	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
26	50	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
27	62	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
28	40	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
29	36	1	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
30	29	2	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
31	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
32	44	1	3	6	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
33	49	2	2	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
34	47	2	2	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
35	53	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	55	1	1	6	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
37	38	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
38	47	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	60	1	3	6	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
40	31	1	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
41	44	2	5	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	
42	55	1	2	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
43	30	1	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	
44	47	1	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	4	
45	52	2	3	6	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
46	29	1	3	6	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
47	37	1	5	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
48	37	2	5	5	3	3	4	4	3	4	3	2	4	
49	47	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
50	41	1	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Σ Nilai					173	171	167	200	171	172	179	155	197	
NRR / Unsur					3,46	3,42	3,34	4,00	3,42	3,44	3,58	3,10	3,94	
NRR tertbg / Unsur					0,38	0,376	0,367	0,440	0,376	0,378	0,394	0,341	0,433	*) 3,49
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**)</b>	<b>87,18</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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,46
U2	Prosedur pelayanan	3,42
U3	Waktu Pelayanan	3,34
U4	Beaya/tarif pelayanan	4,00
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,42
U6	Kompetensi pelaksana	3,44
U7	Perilaku pelaksana	3,58
U8	Sarana Prasarana	3,10
U9	Penanganan Pengaduan	3,94

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Inspektorat

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	40-50	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	40-50	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
3	50-60	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	30-40	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	40-50	4	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
6	40-50	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	40-50	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	40-50	1	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	40-50	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
10	50-60	4	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	30-40	3	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
12	40-50	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	50-60	3	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
14	40-50	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
15	50-60	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	50-60	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	40-50	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
18	40-50	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	50-60	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	30-40	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	50-60	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	





No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	50-60	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
52	40-50	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
53	50-60	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	30-40	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
55	30-40	4	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
56	50-60	3	1	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
57	50-60	4	1	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
58	40-50	3	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
59	40-50	3	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
60	50-60	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
61	40-50	1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
62	30-40	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
63	40-50	3	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
64	40-50	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
65	40-50	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
66	40-50	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
67	50-60	1	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
68	50-60	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	40-50	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	30-40	1	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
71	40-50	3	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
72	50-60	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
73	50-60	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
74	40-50	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
75	50-60	3	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
76	40-50	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
77	50-60	1	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
78	40-50	1	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
79	50-60	3	1	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
80	30-40	1	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
81	40-50	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	40-50	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
83	50-60	3	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
84	30-40	1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
85	40-50	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
86	30-40	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
87	30-40	4	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
88	50-60	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
89	40-50	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
90	50-60	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
91	30-40	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
92	40-50	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	30-40	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
94	50-60	3	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
95	50-60	1	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
96	40-50	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
97	40-50	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
98	50-60	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
99	40-50	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
100	40-50	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Σ Nilai					<b>302</b>	<b>353</b>	<b>331</b>	<b>399</b>	<b>346</b>	<b>329</b>	<b>323</b>	<b>353</b>	<b>314</b>	
NRR / Unsur					<b>3,02</b>	<b>3,53</b>	<b>3,31</b>	<b>3,99</b>	<b>3,46</b>	<b>3,29</b>	<b>3,23</b>	<b>3,53</b>	<b>3,14</b>	
NRR tertbg / Unsur					<b>0,33</b>	<b>0,388</b>	<b>0,364</b>	<b>0,439</b>	<b>0,381</b>	<b>0,362</b>	<b>0,355</b>	<b>0,388</b>	<b>0,345</b>	*) <b>3,36</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>83,88</b>	

\*\*) )

Keterangan :

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

---

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,02
U2	Prosedur pelayanan	3,53
U3	Waktu Pelayanan	3,31
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,99
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,46
U6	Kompetensi pelaksana	3,29
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Sarana Prasarana	3,53
U9	Penanganan Pengaduan	3,14

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: DPU Taru

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	50	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
2	26	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	27	1	3	6	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
4	34	1	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
5	36	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	25	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
7	44	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	27	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
9	33	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	35	1	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	50	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	33	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	37	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
14	40	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
15	32	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	26	1	3	5	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
17	47	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	37	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
19	28	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
20	42	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
21	38	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	41	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	32	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
24	37	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	42	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	36	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	29	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	32	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
29	21	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
30	44	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	48	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	32	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
33	46	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	31	1	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	37	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	24	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
37	37	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	29	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	31	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	44	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
41	40	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	39	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
43	22	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
44	31	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	34	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
46	45	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	32	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	27	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
49	38	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	43	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
51	40	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
52	31	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
53	41	1	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3		
54	26	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4		
55	48	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
56	51	1	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4		
57	30	2	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
58	46	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
59	25	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
60	42	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4		
61	24	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
62	33	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
63	49	1	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
64	44	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4		
65	35	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
66	44	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
67	29	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
68	27	1	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4		
69	37	1	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
70	29	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
71	27	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
72	34	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4		
73	35	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
74	25	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
75	28	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4		
Σ Nilai					233	227	228	300	226	226	227	198	254		
NRR / Unsur					3,11	3,03	3,04	4,00	3,01	3,01	3,03	2,64	3,39		
NRR tertbg / Unsur					0,34	0,333	0,334	0,440	0,331	0,331	0,333	0,290	0,373	*)	3,11
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 77,70</b>		

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,11
U2	Prosedur pelayanan	3,03
U3	Waktu Pelayanan	3,04
U4	Beaya/tarif pelayanan	4,00
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,01
U6	Kompetensi pelaksana	3,01
U7	Perilaku pelaksana	3,03
U8	Sarana Prasarana	2,64
U9	Penanganan Pengaduan	3,39

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99



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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Dinpermades

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	40	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
2	30	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
3	40	1	2	6	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
4	38	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
5	49	1	3	6	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
6	31	1	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
7	28	2	5	6	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
8	51	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	41	1	3	6	3	3	3	4	3	2	3	2	4	
10	38	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	55	1	5	6	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
12	40	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	36	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
14	42	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
15	28	2	5	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
16	46	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	29	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
18	50	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
19	52	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	28	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	42	2	5	6	3	3	4	4	4	3	3	3	2	



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	40	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	43	2	5	6	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
53	40	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
54	36	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
55	23	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	42	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
57	30	1	5	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
58	27	2	5	6	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
59	55	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	44	1	5	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
61	40	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	38	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	53	2	5	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
64	46	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	35	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66	25	1	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	37	1	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
68	48	1	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
69	44	1	5	6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
70	27	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71	25	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
72	48	1	5	5	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
73	48	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
74	28	1	5	6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
75	30	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Σ Nilai					224	226	213	284	230	229	235	204	248	
NRR / Unsur					2,99	3,01	2,84	3,79	3,07	3,05	3,13	2,72	3,31	
NRR tertbg / Unsur					0,33	0,331	0,312	0,417	0,337	0,336	0,345	0,299	0,364	*) 3,07
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													**)	76,74

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	2,99
U2	Prosedur pelayanan	3,01
U3	Waktu Pelayanan	2,84
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,79
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,07
U6	Kompetensi pelaksana	3,05
U7	Perilaku pelaksana	3,13
U8	Sarana Prasarana	2,72
U9	Penanganan Pengaduan	3,31

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Dinarpus

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	36	2	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	29	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	40	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	21	1	5	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2
5	28	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	35	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
7	40	1	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
8	49	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
9	19	2	4	6	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
10	28	2	5	6	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
11	32	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
12	45	2	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
13	53	2	3	5	3	4	2	4	2	3	3	2	3	3
14	41	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
15	26	2	5	6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
16	27	2	6	6	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
17	24	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
18	22	1	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
19	22	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	24	1	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	50	1	3	6	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	31	1	6	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	12	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	52	1	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
25	22	2	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	25	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	43	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	23	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	30	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	21	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	20	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
32	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	22	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	35	1	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
35	51	1	3	6	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
36	48	2	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
37	18	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	18	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	18	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	20	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	47	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
42	23	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	21	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	21	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	21	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	20	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	23	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	28	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	22	1	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
50	19	1	3	6	4	3	3	4	3	4	3	4	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	31	1	4	6	3	3	3	4	3	3	4	4	1	
52	23	1	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
53	18	2	3	6	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
54	21	2	5	6	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
55	27	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
56	41	2	5	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
57	36	1	3	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
58	30	2	5	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
59	37	1	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
60	43	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	30	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	30	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
63	23	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
64	25	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
65	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	50	2	3	6	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
67	47	1	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
68	50	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
69	39	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	37	2	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
71	38	1	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
72	49	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	34	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
74	37	2	3	6	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
75	44	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
Σ Nilai					240	242	234	283	234	240	244	235	274	
NRR / Unsur					3,20	3,23	3,12	3,77	3,12	3,20	3,25	3,13	3,65	
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,355	0,343	0,415	0,343	0,352	0,358	0,345	0,402	*) 3,26
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>81,62</b>	<b>**)</b>

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,20
U2	Prosedur pelayanan	3,23
U3	Waktu Pelayanan	3,12
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,77
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,12
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,25
U8	Sarana Prasarana	3,13
U9	Penanganan Pengaduan	3,65

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99



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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Satpol PP

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	53	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	47	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	51	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	52	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	52	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	57	1	1	6	1	1	2	1	1	2	3	1	3	
7	33	1	3	5	3	3	2	3	2	3	2	2	3	
8	33	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	49	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	31	2	5	1	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
11	27	1	5	1	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
12	49	1	3	1	3	4	2	3	2	2	4	2	3	
13	48	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
14	37	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	35	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	48	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	50	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	41	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	40	1	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	
20	50	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	34	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	57	1	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
23	51	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
24	45	1	5	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	
25	45	1	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	
26	38	1	3	1	3	4	3	3	3	4	4	2	4	
27	37	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	52	1	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
29	42	1	3	4	2	3	2	4	2	2	3	2	3	
30	42	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	50	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	40	2	5	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
33	50	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	42	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	47	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	37	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	41	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
38	37	1	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	1	
39	56	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	45	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	47	1	5	1	4	3	3	3	4	4	3	2	3	
42	44	1	3	1	4	2	3	3	4	3	3	4	3	
43	34	1	3	1	3	1	4	4	3	4	3	2	3	
44	38	1	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	
45	47	1	6	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
46	51	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	42	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	48	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
49	36	1	5	1	2	2	3	4	3	2	3	2	3	
50	24	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	27	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
52	30	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
53	34	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
54	39	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
55	50	1	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
56	60	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	53	1	4	5	3	3	3	4	3	2	2	3	3	
58	45	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	36	1	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
60	29	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
61	51	1	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	40	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
63	31	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	42	1	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
65	21	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	29	1	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
67	32	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
68	52	1	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
69	39	2	5	1	3	2	4	4	2	3	3	3	4	
70	33	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
71	40	2	5	4	3	3	3	4	2	2	3	2	4	
72	30	1	3	5	3	4	2	4	3	3	3	2	3	
73	41	2	3	4	3	1	3	4	3	3	3	2	4	
74	41	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	4	
75	23	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	4	
Σ Nilai					226	224	214	276	221	227	230	200	274	
NRR / Unsur					3,01	2,99	2,85	3,68	2,95	3,03	3,07	2,67	3,65	
NRR tertbg / Unsur					0,33	0,329	0,314	0,405	0,324	0,333	0,337	0,293	0,402	*) 3,07
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 76,71</b>	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,01
U2	Prosedur pelayanan	2,99
U3	Waktu Pelayanan	2,85
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,68
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	2,95
U6	Kompetensi pelaksana	3,03
U7	Perilaku pelaksana	3,07
U8	Sarana Prasarana	2,67
U9	Penanganan Pengaduan	3,65



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
22	32	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4		
23	28	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
24	38	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
25	42	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1		
26	65	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3		
27	37	1	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	1		
28	28	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1		
29	36	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
30	29	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4		
31	32	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
32	25	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
Σ Nilai					95	94	95	95	94	94	93	73	74		
NRR / Unsur					2,97	2,94	2,97	2,97	2,94	2,94	2,91	2,28	2,31		
NRR tertbg / Unsur					0,33	0,323	0,327	0,327	0,323	0,323	0,320	0,251	0,254	*)	2,77
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**)</b>	<b>69,35</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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	2,97
U2	Prosedur pelayanan	2,94
U3	Waktu Pelayanan	2,97
U4	Beaya/tarif pelayanan	2,97
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	2,94
U6	Kompetensi pelaksana	2,94
U7	Perilaku pelaksana	2,91
U8	Sarana Prasarana	2,28

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>										U9	Penanganan Pengaduan			2,31

**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

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Bappeda

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	45	1	5	1	3	2	4	4	3	3	3	3	2	
2	43	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	37	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	39	2	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	44	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
6	48	1	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
7	35	2	5	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
8	36	1	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
9	37	1	5	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
10	38	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
11	45	1	6	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
12	33	2	5	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
13	49	1	5	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
14	46	1	5	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
15	43	2	5	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
16	40	1	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
17	33	1	5	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
18	32	2	5	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
19	33	1	5	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
20	34	1	6	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
21	34	2	5	1	4	3	4	4	4	4	3	3	3	



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	34	1	5	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	38	1	5	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	39	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	47	1	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
26	44	1	5	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
27	32	2	6	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
28	48	1	5	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
29	55	1	5	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
30	34	2	5	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
31	56	1	4	1	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
32	50	2	5	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
33	46	1	5	1	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
34	37	1	6	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
35	36	2	5	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	33	1	5	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
37	31	1	5	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
38	30	1	5	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
39	47	2	6	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
40	44	1	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
Σ Nilai					141	139	143	157	146	140	132	130	126	
NRR / Unsur					3,53	3,48	3,58	3,93	3,65	3,50	3,30	3,25	3,15	
NRR tertbg / Unsur					0,39	0,382	0,393	0,432	0,402	0,385	0,363	0,358	0,347	*) 3,45
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 86,21</b>	

Keterangan :

- U1 s.d. U9

= Unsur-Unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
-----	-----------------	-----------------

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

- 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 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

U1	Persyaratan pelayanan	3,53
U2	Prosedur pelayanan	3,48
U3	Waktu Pelayanan	3,58
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,93
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,65
U6	Kompetensi pelaksana	3,50
U7	Perilaku pelaksana	3,30
U8	Sarana Prasarana	3,25
U9	Penanganan Pengaduan	3,15

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT :

Tlp/Fax.

:

: RSUD dr. R. Soetrasno

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	50	1	1	6	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
2	19	1	2	6	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
3	45	2	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
4	47	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	27	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	30	2	2	6	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
7	34	1	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	
8	38	1	2	6	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
9	86	1	3	6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
10	61	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	36	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
12	40	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
13	52	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	23	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	57	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	60	1	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
17	59	1	3	6	4	4	1	4	4	4	4	3	3	
18	18	1	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
19	36	1	3	6	3	1	3	4	3	4	3	3	4	
20	60	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	26	2	3	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	52	1	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	48	2	2	6	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
24	30	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	35	2	6	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
26	65	1	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	60	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	63	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	23	1	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
30	49	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	51	1	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
32	16	1	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
33	63	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
34	38	1	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
35	48	1	1	5	3	3	2	4	3	2	3	3	4	
36	32	1	2	6	3	4	4	4	3	3	3	3	1	
37	64	1	3	6	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
38	50	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	65	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
40	66	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
41	68	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
42	70	1	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	55	2	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	30	1	3	6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
45	30	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
46	37	2	2	6	4	2	2	2	3	4	3	2	3	
47	15	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	45	2	2	6	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
49	35	1	1	5	3	4	4	3	4	1	4	1	4	
50	46	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
51	25	2	5	6	4	4	3	4	4	3	4	2	4		
52	67	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
53	31	1	2	5	3	3	2	4	3	3	3	2	4		
54	68	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
55	50	2	1	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4		
56	61	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
57	47	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
58	74	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4		
59	36	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
60	27	2	3	6	3	3	2	3	3	3	4	2	4		
61	31	1	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3		
62	53	1	2	6	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
63	19	1	3	6	3	3	2	2	3	3	3	2	4		
64	35	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
65	20	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
66	37	2	3	6	3	4	4	3	3	4	4	4	4		
67	20	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4		
68	60	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
69	40	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
70	31	1	3	6	3	4	3	4	3	4	4	4	4		
71	40	1	2	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3		
72	33	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4		
73	21	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4		
74	40	2	1	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
75	15	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
Σ Nilai					233	233	211	271	232	235	236	220	273		
NRR / Unsur					3,11	3,11	2,81	3,61	3,09	3,13	3,15	2,93	3,64		
NRR tertbg / Unsur					0,34	0,342	0,309	0,397	0,340	0,345	0,346	0,323	0,400	*)	3,14
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 78,61</b>		

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,11
U2	Prosedur pelayanan	3,11
U3	Waktu Pelayanan	2,81
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,61
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,09
U6	Kompetensi pelaksana	3,13
U7	Perilaku pelaksana	3,15
U8	Sarana Prasarana	2,93
U9	Penanganan Pengaduan	3,64

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Kec. Sumber

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	33	1	2	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	28	1	5	6	3	2	2	4	3	2	3	2	2	
3	17	1	1	6	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
4	40	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
5	42	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	56	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	33	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	40	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	42	1	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	17	2	3	6	2	1	2	3	2	2	2	3	3	
11	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	2	2	2	
12	28	2	3	6	2	2	1	4	2	3	3	4	1	
13	35	2	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
14	37	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
15	17	1	3	6	3	3	3	3	3	3	1	3	2	
16	46	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	48	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	50	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	28	1	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
20	42	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	50	1	3	6	3	2	2	4	3	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	59	1	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
23	50	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
24	29	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	41	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
26	45	1	5	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	54	1	3	6	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
28	37	1	4	6	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
29	26	2	3	6	4	4	3	4	3	4	3	2	4	
30	15	1	2	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
31	43	1	2	6	3	4	3	4	3	4	3	2	4	
32	35	1	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	
33	53	1	3	5	2	2	2	4	2	3	2	2	3	
34	35	1	5	5	3	2	2	4	3	3	3	2	2	
35	30	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	30	2	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
37	44	1	3	6	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
38	37	2	4	5	2	2	1	4	2	2	4	2	1	
39	22	1	3	5	3	2	2	4	3	3	3	3	2	
40	53	2	2	6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
41	32	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	
42	30	1	3	6	3	3	3	4	4	4	3	1	4	
43	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	20	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
45	24	2	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
46	30	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
47	25	1	3	6	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
48	25	1	3	6	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
Σ Nilai					151	144	139	189	148	155	146	141	161	
NRR / Unsur					3,15	3,00	2,90	3,94	3,08	3,23	3,04	2,94	3,35	



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,330	0,319	0,433	0,339	0,355	0,335	0,323	0,369	*) 3,15
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													**)	78,72

**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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,15
U2	Prosedur pelayanan	3,00
U3	Waktu Pelayanan	2,90
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,94
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,08
U6	Kompetensi pelaksana	3,23
U7	Perilaku pelaksana	3,04
U8	Sarana Prasarana	2,94
U9	Penanganan Pengaduan	3,35



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	54	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	23	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	23	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	54	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	58	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	54	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	28	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
29	33	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
30	35	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	48	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
32	29	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	37	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	45	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	20	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	40	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	34	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	41	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	21	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	25	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	24	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	47	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	53	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	64	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	35	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	55	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	39	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	27	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	30	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	22	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	41	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
53	34	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
54	29	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
55	31	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	23	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	21	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
58	37	2	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	28	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
60	20	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
61	20	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	19	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
63	21	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
64	21	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
65	32	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
66	35	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
67	23	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
68	29	2	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
69	31	2	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
70	30	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
71	55	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
72	43	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
73	36	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
74	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
75	27	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
Σ Nilai					226	226	224	294	228	228	228	227	232	
NRR / Unsur					3,01	3,01	2,99	3,92	3,04	3,04	3,04	3,03	3,09	
NRR tertbg / Unsur					0,33	0,331	0,329	0,431	0,334	0,334	0,334	0,333	0,340	*) 3,10
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>77,48</b>	

\*\*)

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,01
U2	Prosedur pelayanan	3,01
U3	Waktu Pelayanan	2,99
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,92
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,04
U6	Kompetensi pelaksana	3,04
U7	Perilaku pelaksana	3,04
U8	Sarana Prasarana	3,03
U9	Penanganan Pengaduan	3,09

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT :

Tlp/Fax.

:

: Kec. Sulang

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	30	2	2	6	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
2	46	1	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1
3	21	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	19	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	19	2	3	6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
6	26	1	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4
7	21	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
8	24	2	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
9	25	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	18	1	3	6	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4
11	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	19	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
13	25	2	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
14	17	2	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
15	20	2	2	6	3	4	2	4	3	4	3	2	2	3
16	40	1	1	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
17	21	1	5	5	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4
Σ Nilai					54	54	47	62	51	53	50	50	59	
NRR / Unsur					3,18	3,18	2,76	3,65	3,00	3,12	2,94	2,94	3,47	
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,349	0,304	0,401	0,330	0,343	0,324	0,324	0,382	*) 3,11
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 77,65</b>	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,18
U2	Prosedur pelayanan	3,18
U3	Waktu Pelayanan	2,76
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,65
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,00
U6	Kompetensi pelaksana	3,12
U7	Perilaku pelaksana	2,94
U8	Sarana Prasarana	2,94
U9	Penanganan Pengaduan	3,47

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Kec. Gunem

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	28	1	5	6	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	23	1	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
3	50	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	32	1	2	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
5	40	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
6	19	2	3	6	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
7	13	2	3	6	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
8	36	2	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	29	1	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
10	27	2	3	6	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	17	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	17	2	3	6	4	4	3	3	3	3	4	3	1	
13	17	2	3	6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
14	18	1	3	6	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
15	29	1	3	6	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
16	33	2	3	6	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
17	18	1	5	6	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
18	32	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	17	2	3	6	4	3	2	4	4	4	4	3	4	
20	17	1	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	43	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	





No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	28	1	3	5	3	3	2	4	2	2	3	3	3	
52	33	1	4	6	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
53	29	2	4	5	3	2	2	3	3	3	3	3	4	
54	20	2	3	6	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
55	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	43	2	3	6	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
57	33	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
58	23	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
59	15	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	25	2	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	23	1	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
62	27	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
63	17	1	2	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
64	27	1	2	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
65	19	2	4	6	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
66	53	1	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
67	18	1	3	6	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
68	19	1	3	6	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
69	15	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	36	1	3	6	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
71	39	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
72	28	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	34	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	24	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	49	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai					239	241	225	269	242	243	244	225	277	
NRR / Unsur					3,19	3,21	3,00	3,59	3,23	3,24	3,25	3,00	3,69	
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,353	0,330	0,395	0,355	0,356	0,358	0,330	0,406	*) 3,23
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>80,85</b>	

\*\*) 80,85

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,19
U2	Prosedur pelayanan	3,21
U3	Waktu Pelayanan	3,00
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,59
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,23
U6	Kompetensi pelaksana	3,24
U7	Perilaku pelaksana	3,25
U8	Sarana Prasarana	3,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,69

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	19	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
23	36	1	3	6	4	3	3	4	3	3	4	2	4	
24	43	2	1	6	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
25	18	1	3	6	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
26	55	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
27	17	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	38	1	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
29	39	2	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	28	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
31	47	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
32	36	1	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
33	20	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	17	1	2	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
35	17	1	2	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
36	18	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	28	1	5	6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	24	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	40	1	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
40	64	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	35	2	1	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
42	37	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
43	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	23	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	25	2	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
46	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
47	36	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	17	2	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
49	35	2	1	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
50	17	2	2	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	18	2	3	6	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
52	17	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
53	21	1	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
54	46	2	2	5	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
55	23	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
56	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
57	24	2	1	6	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
58	17	1	2	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
59	21	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	17	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	20	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
62	18	2	3	6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
63	52	1	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	40	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	39	2	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
66	30	2	1	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
67	30	1	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
68	17	2	2	6	4	4	3	4	3	3	4	3	2	
69	17	2	2	6	4	4	3	4	3	3	4	3	2	
70	17	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
71	17	1	2	6	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
72	32	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	18	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
74	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
75	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
76	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
77	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
Σ Nilai					239	241	232	292	238	242	262	227	268	
NRR / Unsur					3,10	3,13	3,01	3,79	3,09	3,14	3,40	2,95	3,48	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
NRR tertbg / Unsur					0,34	0,344	0,331	0,417	0,340	0,346	0,374	0,324	0,383	*) 3,20
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													**)	<b>80,04</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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,10
U2	Prosedur pelayanan	3,13
U3	Waktu Pelayanan	3,01
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,79
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,09
U6	Kompetensi pelaksana	3,14
U7	Perilaku pelaksana	3,40
U8	Sarana Prasarana	2,95
U9	Penanganan Pengaduan	3,48

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Kec. Sale

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	27	2	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	28	2	2	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
3	32	1	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1
4	28	2	1	6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
5	48	1	2	5	3	3	2	4	3	3	2	3	4	
6	37	1	2	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4
7	26	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
8	25	1	1	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
9	28	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
10	32	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
11	33	1	2	5	2	1	2	3	2	3	3	2	3	
12	20	1	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
13	17	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	35	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	20	2	3	6	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
16	18	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
17	23	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
18	40	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
19	27	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
20	40	1	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
21	49	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
22	31	1	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
23	42	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	40	1	5	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
25	35	1	3	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
26	34	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
27	36	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	45	2	2	6	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
29	36	1	3	6	4	3	2	4	4	3	3	2	2	
30	38	1	2	6	3	3	2	4	3	4	3	2	2	
31	36	1	2	6	3	3	3	4	3	2	3	3	2	
32	31	2	3	6	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
33	33	1	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
34	36	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
35	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	17	1	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	17	1	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	17	1	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	24	2	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
41	25	2	3	6	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
42	20	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
43	17	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
44	35	2	3	6	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
45	31	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
46	33	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	53	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
48	55	1	5	1	2	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	63	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	40	1	5	6	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
51	45	1	3	6	3	3	4	4	3	3	4	4	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
52	25	2	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
53	56	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
54	60	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
55	41	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	1		
56	49	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	1		
57	31	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
58	30	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
59	50	1	3	6	3	3	3	4	3	4	3	4	3		
60	55	1	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4		
61	42	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
62	49	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	2		
63	35	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
Σ Nilai					200	191	183	247	195	203	202	191	212		
NRR / Unsur					3,17	3,03	2,90	3,92	3,10	3,22	3,21	3,03	3,37		
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,333	0,320	0,431	0,340	0,354	0,353	0,333	0,370	*)	3,18
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**)</b>	<b>79,62</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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,17
U2	Prosedur pelayanan	3,03
U3	Waktu Pelayanan	2,90
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,92
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,10
U6	Kompetensi pelaksana	3,22
U7	Perilaku pelaksana	3,21

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

U8	Sarana Prasarana	3,03
U9	Penanganan Pengaduan	3,37

**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

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Kec. Sarang

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	17	2	1	6	3	3	4	3	1	3	3	4	4	
2	19	2	1	6	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
3	18	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
4	18	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
5	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
6	44	2	3	6	3	2	2	4	4	4	3	3	3	
7	38	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	36	1	1	6	3	2	2	4	3	3	3	3	1	
9	17	1	3	6	3	3	2	4	2	2	3	3	2	
10	30	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	60	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	31	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	41	1	3	6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
14	25	1	3	6	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
15	32	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	26	1	3	6	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
17	45	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
18	53	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
19	41	1	3	6	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
20	33	1	3	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
21	41	1	3	6	4	3	3	4	3	3	4	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	37	1	3	6	3	4	3	4	3	3	3	2	2	
23	35	1	2	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
24	41	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	1	2	
25	43	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	38	1	3	6	3	3	2	4	3	4	4	3	3	
27	21	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	35	1	3	6	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
29	28	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	35	1	3	6	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
31	44	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	38	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	51	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	23	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	26	2	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
37	56	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	33	1	3	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
39	29	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	45	1	3	6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	31	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	40	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
43	20	1	3	6	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
44	27	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
45	51	1	3	6	3	3	2	4	3	4	3	2	3	
46	39	1	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
47	36	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
48	41	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
49	38	1	3	6	2	4	3	3	3	4	4	3	4	
50	42	2	1	6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	17	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	44	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	17	2	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
54	17	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	25	1	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
56	55	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
57	52	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
58	24	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	53	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	28	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	22	2	3	6	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
62	45	2	5	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
63	34	1	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
64	56	1	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
65	55	1	3	1	3	4	3	2	3	4	4	3	3	
66	27	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
67	37	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
68	42	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	52	2	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
70	26	1	5	5	4	3	3	4	3	3	4	2	4	
71	36	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
72	47	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	28	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
74	53	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
75	33	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Σ Nilai					239	241	225	291	235	245	246	226	270	
NRR / Unsur					3,19	3,21	3,00	3,88	3,13	3,27	3,28	3,01	3,60	
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,353	0,330	0,427	0,345	0,359	0,361	0,331	0,396	*) 3,25
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>81,33</b>	<b>**)</b>

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,19
U2	Prosedur pelayanan	3,21
U3	Waktu Pelayanan	3,00
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,88
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,13
U6	Kompetensi pelaksana	3,27
U7	Perilaku pelaksana	3,28
U8	Sarana Prasarana	3,01
U9	Penanganan Pengaduan	3,60

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Kec. Sluke

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	23	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	37	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	18	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	28	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	37	1	1	5	2	2	2	4	4	4	4	3	4	
7	38	1	1	6	2	2	2	4	4	4	4	3	4	
8	27	1	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
9	18	2	3	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
10	18	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
11	17	2	2	6	4	3	2	4	3	4	3	3	4	
12	41	2	2	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
13	17	2	3	6	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
14	18	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	35	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	32	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
17	31	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
18	55	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
19	46	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	39	1	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
21	29	2	1	6	4	4	4	4	3	3	3	3	4	



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	23	1	3	5	4	4	4	4	3	3	3	2	4	
23	27	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
24	21	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
25	34	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	40	2	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	
27	25	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	31	2	3	4	4	4	1	4	4	3	4	2	2	
29	23	1	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	
30	17	1	3	6	3	3	2	4	4	4	3	3	3	
31	20	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
32	18	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
33	40	1	2	5	3	3	3	4	3	3	4	2	1	
34	32	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	20	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	19	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	28	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
38	38	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	38	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	24	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	
41	32	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
42	18	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
43	30	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	50	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
45	17	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
46	19	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
47	46	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
48	32	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
49	30	1	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	32	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	25	2	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	
52	45	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
53	45	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
54	43	2	3	6	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
55	33	1	1	6	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
56	17	1	3	6	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
57	45	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	48	1	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
59	52	1	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
60	32	2	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
61	17	1	3	6	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
62	19	2	4	6	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
63	32	1	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
64	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	18	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
68	18	2	3	6	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
69	17	1	2	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
70	17	1	3	6	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
71	17	1	3	6	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
72	46	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	46	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	18	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
75	25	1	3	5	3	3	2	4	3	3	2	2	3	
Σ Nilai					240	239	226	300	239	246	242	224	257	
NRR / Unsur					3,20	3,19	3,01	4,00	3,19	3,28	3,23	2,99	3,43	
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,351	0,331	0,440	0,351	0,361	0,355	0,329	0,377	*) 3,25
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>81,14</b>	

\*\*) 81,14

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,20
U2	Prosedur pelayanan	3,19
U3	Waktu Pelayanan	3,01
U4	Beaya/tarif pelayanan	4,00
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,19
U6	Kompetensi pelaksana	3,28
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Sarana Prasarana	2,99
U9	Penanganan Pengaduan	3,43

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT :

Tlp/Fax.

:

: Kec. Pancur

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	33	1	3	6	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
2	55	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
3	33	1	5	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
4	35	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	23	1	3	6	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
6	27	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
7	41	2	3	6	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
8	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
9	25	2	2	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
10	34	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	31	1	5	6	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
12	29	2	5	6	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
13	50	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Σ Nilai					42	42	42	51	39	46	45	44	48	
NRR / Unsur					3,23	3,23	3,23	3,92	3,00	3,54	3,46	3,38	3,69	
NRR tertbg / Unsur					0,36	0,355	0,355	0,432	0,330	0,389	0,381	0,372	0,406	*) 3,38
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 84,40</b>	

Keterangan :

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

- U1 s.d. U9
- NRR
- IKM
- \*)
- \*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik)
- B** (Baik)
- C** (Kurang Baik)
- D** (Tidak Baik)

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,11

\_\_\_\_\_

- : 88,31 - 100,00
- : 76,61 - 88,30
- : 65,00 - 76,60
- : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,23
U2	Prosedur pelayanan	3,23
U3	Waktu Pelayanan	3,23
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,92
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,00
U6	Kompetensi pelaksana	3,54
U7	Perilaku pelaksana	3,46
U8	Sarana Prasarana	3,38
U9	Penanganan Pengaduan	3,69

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Kec. Kaliori

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	31	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	56	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
3	54	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	46	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
5	25	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
6	28	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
7	25	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
8	30	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
9	41	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
10	39	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
11	36	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
12	39	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	35	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	40	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	45	2	4	1	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
16	26	2	4	1	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
17	36	1	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
18	45	1	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	18	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	19	1	3	6	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
21	17	1	3	6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
23	19	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
24	20	1	2	6	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
25	27	1	6	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
26	37	1	5	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
27	27	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	18	1	3	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
29	40	2	1	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
30	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	19	1	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
32	44	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
33	20	2	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
34	18	2	3	6	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
35	34	2	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	33	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
37	52	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	29	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
40	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
41	40	1	1	6	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
42	42	1	1	6	3	3	3	4	3	3	2	3	2	
43	36	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	35	1	2	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
45	18	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	30	2	5	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	36	2	2	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
48	18	1	3	6	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
49	40	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	43	2	3	6	3	4	4	4	4	4	3	2	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	42	1	3	5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
52	30	1	1	5	3	3	3	4	3	3	2	3	1	
53	40	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
54	40	1	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
55	17	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	26	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
57	32	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
58	32	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
59	25	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	30	2	5	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
61	41	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	54	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
63	18	2	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	38	2	5	6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
65	22	2	5	6	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
66	44	1	2	6	3	3	3	4	3	2	3	3	4	
67	30	2	3	6	4	3	3	4	3	2	3	3	4	
68	27	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
69	42	1	3	5	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
70	37	1	5	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
71	44	1	5	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	
72	34	1	3	6	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
73	35	1	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
74	42	1	3	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
75	17	2	1	6	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
Σ Nilai					238	239	232	297	234	236	239	223	264	
NRR / Unsur					3,17	3,19	3,09	3,96	3,12	3,15	3,19	2,97	3,52	
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,351	0,340	0,436	0,343	0,346	0,351	0,327	0,387	*) 3,23
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>80,74</b>	

\*\*) 80,74



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,17
U2	Prosedur pelayanan	3,19
U3	Waktu Pelayanan	3,09
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,96
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,12
U6	Kompetensi pelaksana	3,15
U7	Perilaku pelaksana	3,19
U8	Sarana Prasarana	2,97
U9	Penanganan Pengaduan	3,52

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

UNIT PELAYANAN  
ALAMAT  
Tlp/Fax.

Kec. Lasem

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	32	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
2	61	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	23	2	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
4	42	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	32	1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
6	34	1	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
7	29	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	65	1	3	6	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
9	40	2	3	6	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
10	43	2	3	6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
11	29	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
12	36	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
13	22	1	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
14	29	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	29	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
16	37	1	2	6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
17	50	1	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
18	42	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
19	68	2	2	6	2	2	3	3	3	3	3	2	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
20	24	2	3	5	2	2	2	4	3	2	4	3	3	
21	18	2	3	6	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
22	45	2	1	6	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
23	50	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
24	48	1	3	6	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
25	20	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
26	54	1	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	19	2	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
28	53	1	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	17	2	3	6	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
30	51	1	2	6	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
31	24	2	5	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	
32	18	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
33	46	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	41	2	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	1	
35	26	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	27	2	4	6	4	3	2	4	3	3	3	3	1	
37	18	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	47	1	5	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
39	33	1	5	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
40	35	1	3	6	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
41	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	34	2	2	6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
44	21	1	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
45	18	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
46	23	1	1	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
47	22	1	5	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
48	18	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
49	17	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
50	44	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	26	1	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	40	2	2	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
53	40	2	1	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
54	18	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	45	1	1	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
56	18	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
57	18	1	3	6	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
58	18	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
59	17	2	2	6	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
60	18	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	18	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	18	2	3	6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
63	22	1	5	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
64	51	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	45	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	30	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	33	1	2	6	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
68	49	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
69	30	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	37	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71	17	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	48	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
73	51	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
74	17	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
75	20	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Σ Nilai					239	243	226	289	241	246	247	233	268	
NRR / Unsur					3,19	3,24	3,01	3,85	3,21	3,28	3,29	3,11	3,57	
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,36	0,33	0,42	0,35	0,36	0,36	0,34	0,39	*) 3,27
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 81,84</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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**81,84**

**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	Persyaratan pelayanan	3,19
U2	Prosedur pelayanan	3,24
U3	Waktu Pelayanan	3,01
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,85
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,21
U6	Kompetensi pelaksana	3,28
U7	Perilaku pelaksana	3,29
U8	Sarana Prasarana	3,11
U9	Penanganan Pengaduan	3,57

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

:

: Puskesmas Sumber

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	>50	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 online
2	31-40	2	5	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4 online
3	31-40	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5 online
4	41-50	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	6 online
5	21-30	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 online
6	>50	2	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	8 online
7	21-30	2	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	9 online
8	13-20	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	10 online
9	41-50	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	11 online
10	31-40	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	12 online
11	31-40	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13 online
12	21-30	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	14 online
13	57	2	3	6	3	3	3	4	3	4	4	2	4	
14		2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
15	20	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
16	26	1	3	6	3	3	3	4	4	3	3	2	4	
17	24	2	2	6	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
18	40	2	1	6	4	3	4	4	3	3	4	4	2	
19	41-50	2	1	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	101 online
20	21-30	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102 online
21	41-50	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	103 online
22	31-40	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	104 online
23	21-30	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	105 online
24	>50	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106 online
25	31-40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107 online
26	31-40	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	108 online
27	31-40	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109 online
28	41-50	2	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	110 online

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
29	31-40	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	111 online
30	31-40	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	112 online
31	13-20	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113 online
32	31-40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114 online
33	31-40	1	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	4	115 online
34	31-40	1	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	116 online
35	41-50	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117 online
36	>50	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118 online
37	31-40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	119 online
38	41-50	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	120 online
39	31-40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	121 online
40	31-40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	123 online
41	31-40	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	124 online
42	31-40	2	4	1	3	4	3	4	3	3	3	2	3	125 online
43	31-40	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	126 online
44	>50	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	127 online
45	31-40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	128 online
46	21-30	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129 online
47	>50	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	130 online
48	>50	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	131 online
49	31-40	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	132 online
50	21-30	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	133 online
51	21-30	2	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	134 online
52	31-40	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	135 online
53	41-50	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	136 online
54	21-30	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	137 online
55	31-40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	138 online
56	21-30	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	139 online
57	31-40	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	140 online
58	>50	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	141 online
59	31-40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	142 online
60	31-40	1	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	143 online
61	31-40	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	144 online
62	31-40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	145 online
63	21-30	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	146 online
64	21-30	2	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	147 online

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
65	31-40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	148 online	
66	31-40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	150 online
67	31-40	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	151 online
68	21-30	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	152 online
69	>50	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	153 online
70	31-40	2	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	154 online
71	>50	2	1	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	155 online
72	>50	1	1	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	156 online
73	>50	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	157 online
74	13-20	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	158 online
75	41-50	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	159 online
76	20	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	33	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	29	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	22	2	3	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
80	31	1	3	5	3	1	1	4	3	3	3	3	4	4	
81	40	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
82	30	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
83	37	2	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
84	33	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
85	26	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	27	2	3	6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
87	26	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	25	2	3	6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
89	24	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	34	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
91	23	1	3	5	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	
92	20	1	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
93	22	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
94	32	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	19	2	3	6	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
96	24	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
97	26	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
98	36	2	2	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
99	50	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
100	24	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
101	27	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
102	33	2	3	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
103	23	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	20	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	32	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	20	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
107	40	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	36	2	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
109	17	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
110	25	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	30	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
112	27	2	3	6	3	4	2	4	3	3	2	3	4	
113	22	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
114	40	1	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
115	20	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
116	25	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
117	27	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
118	32	1	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	29	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
120	18	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
121	20	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	17	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
123	25	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	1	
124	30	1	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
125	24	2	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
126	30	2	3	5	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
127	20	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	23	2	4	6	3	3	2	3	2	3	2	3	1	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
129	17	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	22	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
131	25	1	3	6	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1
132	30	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
133	28	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	23	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	21	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
136	24	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
137	22	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
138	32	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	20	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	24	2	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	27	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
142	28	2	3	6	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1
143	24	1	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	26	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
145	23	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	25	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1
147	27	1	3	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
148	23	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	32	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	40	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Σ Nilai					490	491	477	518	494	496	501	474	529	
NRR / Unsur					3,27	3,27	3,18	3,45	3,29	3,31	3,34	3,16	3,53	
NRR tertbg / Unsur					0,36	0,360	0,350	0,380	0,362	0,364	0,367	0,348	0,388	*) 3,28
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>81,95</b>	

\*\*) )

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

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 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,27
U2	Prosedur pelayanan	3,27
U3	Waktu Pelayanan	3,18
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,45
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,29
U6	Kompetensi pelaksana	3,31
U7	Perilaku pelaksana	3,34
U8	Sarana Prasarana	3,16
U9	Penanganan Pengaduan	3,53



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	41-50	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37 online
23	>50	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38 online
24	13-20	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39 online
25	21-30	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40 online
26	13-20	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41 online
27	31-40	2	4	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	42 online
28	>50	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	43 online
29	31-40	2	4	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	44 online
30	31-40	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45 online
31	>50	1	2	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	46 online
32	41-50	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	2	47 online
33	31-40	2	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	48 online
34	41-50	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	49 online
35	41-50	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	50 online
36	>50	1	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	51 online
37	21-30	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	52 online
38	21-30	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	53 online
39	31-40	2	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	54 online
40	21-30	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55 online
41	28	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
42	26	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
43	25	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
44	34	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	35	2	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
46	41	2	4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	33	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	35	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	45	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	37	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	46	1	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
52	39	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	27	1	3	6	3	3	2	3	3	2	3	4	3	
54	16	2	3	6	3	3	3	3	3	2	3	3	4	
55	29	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
56	47	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	59	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	40	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
59	21	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	57	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	52	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	31	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
63	54	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	54	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	70	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	21	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
67	26	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
68	50	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
69	62	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
70	31	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
71	20	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
72	23	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
73	55	1	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	43	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
75	19	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
76	53	2	1	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
77	24	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
78	29	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
79	48	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	2	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
80	29	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	42	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	52	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
83	30	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
84	20	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	48	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
86	51	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
87	28	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
88	61	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
89	31	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
90	53	1	3	6	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
91	28	1	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
92	30	1	1	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
93	22	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
94	19	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
95	17	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
96	31	1	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
97	28	1	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	16	1	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
99	35	2	1	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
100	26	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
101	41	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
102	33	2	2	6	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
Σ Nilai					328	330	324	350	331	326	329	307	378	
NRR / Unsur					3,22	3,24	3,18	3,43	3,25	3,20	3,23	3,01	3,71	
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,356	0,349	0,377	0,357	0,352	0,355	0,331	0,408	*) 3,24
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 80,96</b>	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,22
U2	Prosedur pelayanan	3,24
U3	Waktu Pelayanan	3,18
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,43
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,25
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Sarana Prasarana	3,01
U9	Penanganan Pengaduan	3,71







No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	30	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	
52	41	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
53	37	2	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	30	1	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
55	29	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
56	47	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
57	56	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	44	2	1	6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
59	51	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
60	46	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
61	42	1	2	6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
62	47	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	45	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	60	1	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	50	2	3	6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
66	51	2	2	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
Σ Nilai					214	210	204	217	206	209	213	201	249	
NRR / Unsur					3,24	3,18	3,09	3,29	3,12	3,17	3,23	3,05	3,77	
NRR tertbg / Unsur					0,36	0,350	0,340	0,362	0,343	0,348	0,355	0,335	0,415	*) 3,21
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>80,13</b>	

\*\*) 80,13

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,24
U2	Prosedur pelayanan	3,18
U3	Waktu Pelayanan	3,09

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

-\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11  
 per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

U4	Beaya/tarif pelayanan	3,29
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,12
U6	Kompetensi pelaksana	3,17
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Sarana Prasarana	3,05
U9	Penanganan Pengaduan	3,77





No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	50	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
52	39	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	32	2	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	25	1	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
55	19	1	3	6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
56	47	1	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
57	19	1	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
58	53	1	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
59	28	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
60	48	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
61	30	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
62	54	1	5	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
63	52	1	6	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
64	32	1	5	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
65	49	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	
66	44	1	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	39	1	5	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	
68	32	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	60	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
70	27	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
71	51	1	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
72	44	2	4	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
73	35	1	3	6	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
74	55	1	2	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
75	29	2	3	6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
76	49	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
77	40	2	3	6	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
78	33	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
79	50	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Σ Nilai					252	256	243	256	251	253	264	251	286	
NRR / Unsur					3,19	3,24	3,08	3,24	3,18	3,20	3,34	3,18	3,62	
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,356	0,338	0,356	0,349	0,352	0,368	0,349	0,398	*) 3,22
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**)</b>	<b>80,48</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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,19
U2	Prosedur pelayanan	3,24
U3	Waktu Pelayanan	3,08
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,24
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,18
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,34
U8	Sarana Prasarana	3,18
U9	Penanganan Pengaduan	3,62



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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT :

Tlp/Fax.

:

: Puskesmas Sedan

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	21-30	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	81 online
2	21-30	2	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	82 online
3	>50	2	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	83 online
4	>50	2	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	84 online
5	21-30	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	85 online
6	21-30	2	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	2	86 online
7	24	2	3	6	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
8	31	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	21	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	21	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
11	31	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
12	34	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	24	2	3	6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
14	46	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
15	28	2	1	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
16	27	1	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
17	30	2	1	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
18	36	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	16	2	3	6	4	3	3	3	3	3	4	4	1	
20	29	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	
21	29	2	1	6	4	3	4	3	3	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	34	2	2	6	4	3	3	4	3	4	3	2	4	
23	29	2	2	6	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
24	37	1	3	6	3	4	2	4	4	3	4	3	4	
25	39	2	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
26	21	2	1	6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	44	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	41	1	3	6	2	3	3	4	3	3	4	4	4	
29	38	1	1	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
30	28	1	3	6	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
31	26	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
32	34	1	3	6	3	3	3	3	3	3	4	2	1	
33	24	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	19	2	3	6	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
35	15	2	2	6	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
36	20	2	3	6	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
37	20	2	3	6	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
38	29	2	3	6	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
39	26	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	25	2	3	6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
41	25	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
42	35	2	3	6	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
43	21	1	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
44	21	1	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
45	28	1	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
46	30	2	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
47	24	1	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
48	24	2	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
49	22	1	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
50	22	1	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
51	22	2	3	6	4	4	3	3	4	4	4	3	4		
52	20	2	3	6	4	4	3	3	4	4	3	3	4		
53	19	2	3	6	4	4	3	3	4	4	3	3	4		
Σ Nilai					183	180	159	172	178	175	177	168	186		
NRR / Unsur					3,45	3,40	3,00	3,25	3,36	3,30	3,34	3,17	3,51		
NRR tertbg / Unsur					0,38	0,374	0,330	0,357	0,369	0,363	0,367	0,349	0,386	*)	3,28
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 81,88</b>		

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

- \*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,45
U2	Prosedur pelayanan	3,40
U3	Waktu Pelayanan	3,00
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,25
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,36
U6	Kompetensi pelaksana	3,30
U7	Perilaku pelaksana	3,34
U8	Sarana Prasarana	3,17
U9	Penanganan Pengaduan	3,51

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	49	2	2	6	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
23	25	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
24	31	2	3	6	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
25	51	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
26	36	2	2	6	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
27	40	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	
28	38	2	3	6	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
29	37	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
30	18	1	2	6	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
31	21	1	2	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	
32	52	2	1	6	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
33	41	2	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	51	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
35	37	2	3	6	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
36	28	2	2	6	4	4	4	4	4	4	3	3	2	
37	21	2	3	6	4	4	4	3	3	4	4	2	2	
38	25	2	3	6	4	4	4	3	3	3	4	3	2	
39	22	2	3	6	3	4	4	3	3	4	4	3	2	
40	33	2	2	6	4	3	4	3	3	3	4	3	2	
41	24	1	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
42	43	2	3	6	4	3	3	3	3	3	4	3	2	
43	44	2	2	6	4	3	4	4	3	3	4	4	2	
44	27	2	3	6	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
45	28	2	3	6	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
46	30	1	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	22	1	3	6	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
48	19	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	21	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	21	2	3	6	4	4	4	3	4	3	3	4	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	25	2	3	6	4	3	3	4	4	3	4	2	2	
52	34	1	3	6	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
53	45	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
54	35	1	2	6	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
55	48	2	2	6	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
56	54	1	1	6	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
57	65	1	1	6	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
58	32	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
59	20	2	3	6	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
60	21	1	3	6	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
61	22	2	3	6	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
62	26	2	3	6	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
63	34	1	3	6	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
64	26	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
65	21	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
66	47	2	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
67	29	2	3	6	3	3	3	3	3	4	4	2	4	
68	27	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	29	2	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
70	50	1	1	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
Σ Nilai					235	229	232	230	223	230	235	218	241	
NRR / Unsur					3,36	3,27	3,31	3,29	3,19	3,29	3,36	3,11	3,44	
NRR tertbg / Unsur					0,37	0,360	0,365	0,361	0,350	0,361	0,369	0,343	0,379	*) 3,26
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>81,44</b>	

\*\*) )

Keterangan :

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

- U1 s.d. U9
- NRR
- IKM
- \*)
- \*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik)
- B** (Baik)
- C** (Kurang Baik)
- D** (Tidak Baik)

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,11

\_\_\_\_\_

- : 88,31 - 100,00
- : 76,61 - 88,30
- : 65,00 - 76,60
- : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,36
U2	Prosedur pelayanan	3,27
U3	Waktu Pelayanan	3,31
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,29
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,19
U6	Kompetensi pelaksana	3,29
U7	Perilaku pelaksana	3,36
U8	Sarana Prasarana	3,11
U9	Penanganan Pengaduan	3,44







No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	17	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
52	28	2	2	6	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3
53	55	1	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	23	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
55	60	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	37	1	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
57	28	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	47	1	1	6	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
59	41	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
60	56	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
61	22	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
62	52	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
63	50	2	2	6	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
64	36	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
65	58	1	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
66	55	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
67	43	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
68	28	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
69	28	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
70	33	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1
71	18	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1
72	58	2	1	6	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1
Σ Nilai					217	227	220	259	218	216	225	177	181	
NRR / Unsur					3,01	3,15	3,06	3,60	3,03	3,00	3,13	2,46	2,51	
NRR tertbg / Unsur					0,33	0,347	0,336	0,396	0,333	0,330	0,344	0,270	0,277	*) 2,96
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>**) 74,10</b>	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,01
U2	Prosedur pelayanan	3,15
U3	Waktu Pelayanan	3,06
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,60
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,03
U6	Kompetensi pelaksana	3,00
U7	Perilaku pelaksana	3,13
U8	Sarana Prasarana	2,46
U9	Penanganan Pengaduan	2,51





No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
59	28	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	26	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
61	28	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
62	18	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	45	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
64	35	2	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
65	36	1	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
66	25	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	
67	31	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	55	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	37	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	21	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
71	35	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
72	20	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
73	24	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
74	36	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
75	19	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
76	28	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
77	23	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	35	2	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
79	19	2	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
80	45	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	35	2	2	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
82	30	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	30	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
84	20	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	28	2	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
86	34	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	25	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
88	62	1	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
89	25	2	2	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
90	30	2	1	5	3	4	2	2	4	4	3	3	3	
91	25	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
92	23	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	27	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	
94	28	1	1	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
95	29	1	5	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
96	19	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	30	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	25	2	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
99	21	2	4	5	3	3	2	4	3	3	2	2	3	
100	29	2	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
101	34	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	29	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	28	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
104	24	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	62	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	53	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	26	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
108	40	2	2	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
109	42	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	38	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	36	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	35	1	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
113	45	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	18	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
115	20	1	1	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
116	21	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	58	1	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
118	46	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
119	47	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	53	2	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
121	25	2	2	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
122	30	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
123	35	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	30	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
125	60	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	36	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
127	19	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	40	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	34	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	35	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	36	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	54	2	1	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
133	31	2	2	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	
134	38	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	
135	23	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
136	20	2	2	5	3	4	3	3	3	3	4	2	4	
137	37	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
138	51	2	1	5	3	1	4	3	4	4	3	3	4	
139	25	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
140	32	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
141	25	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
142	33	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
143	20	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	18	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	28	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	30	1	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	36	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
148	40	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	24	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
150	41	2	2	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
151	20	2	2	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
152	40	1	2	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
153	40	2	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
154	34	1	3	1	3	2	3	3	4	2	4	4	4	
155	40	2	2	5	3	2	4	2	3	3	2	3	3	
156	41	1	2	5	3	3	3	4	3	4	2	3	3	
157	35	1	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	





No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
193	36	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
194	18	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
195	16	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	
196	40	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
197	33	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
198	32	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
199	33	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	
200	25	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
201	18	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
202	20	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
203	47	1	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
204	58	2	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
205	48	2	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
206	41	1	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
207	22	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
208	29	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
209	28	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
210	26	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
211	42	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
212	33	1	1	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
213	18	2	3	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
214	28	1	5	5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	
215	38	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
216	38	1	2	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
217	31	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
218	28	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
219	40	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
220	65	2	2	5	3	2	2	3	3	2	3	3	2	
221	39	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
222	38	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
223	20	1	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
224	36	2	2	5	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
225	47	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
226	30	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
227	35	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
228	65	2	2	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
229	28	1	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
230	45	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	
231	63	1	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
232	45	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	68	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	10	1	1	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	



No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
270	53	2	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
271	25	2	2	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
272	30	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
273	35	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
274	30	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	
275	60	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
276	36	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
277	19	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
278	40	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
279	34	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
280	35	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	36	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	54	2	1	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
283	31	2	2	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	
284	38	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	
285	23	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
286	20	2	2	5	3	4	3	3	3	3	4	2	4	
287	37	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
288	51	2	1	5	3	1	4	3	4	4	3	3	4	
289	25	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
290	32	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
291	25	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
292	33	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
293	20	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	18	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	28	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	30	1	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	36	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
298	40	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	24	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
300	41	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	25	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	31	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	26	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai					955	969	926	970	952	973	955	922	978	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
NRR / Unsur					3,15	3,20	3,06	3,20	3,14	3,21	3,15	3,04	3,23	
NRR tertbg / Unsur					0,35	0,352	0,336	0,352	0,346	0,353	0,347	0,335	0,355	*) 3,12
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													**)	<b>78,05</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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,15
U2	Prosedur pelayanan	3,20
U3	Waktu Pelayanan	3,06
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,20
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,14
U6	Kompetensi pelaksana	3,21
U7	Perilaku pelaksana	3,15
U8	Sarana Prasarana	3,04
U9	Penanganan Pengaduan	3,23