



LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
2023

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh,

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 telah dapat diselesaikan. Kegiatan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2023 ini berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang telah didistribusikan kepada beberapa Perangkat Daerah dan Unit Kerja yang dianggap dapat mewakili sebagai sampel pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kota Pagar Alam. Pemilihan sampel berdasarkan pada kriteria bahwa sampel tersebut menyelenggarakan pelayanan langsung baik administratif dan non-administratif.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelaksanaan survei terhadap kepuasan pengguna atau penerima layanan melalui penyebaran kuesioner merupakan salah satu cara yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Juga dalam rangka mengukur kualitas pelayanan publik yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dapat dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik khususnya di lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam. Selain itu, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei juga disertakan dalam laporan ini, untuk dijadikan bahan dalam mengevaluasi dan masukan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada masa yang akan datang.

Atas nama Pemerintah Kota Pagar Alam, kami mengucapkan terima kasih atas dukungan dari berbagai pihak terutama dari pengguna layanan dalam hal ini masyarakat dan juga dari petugas penyelenggara pelayanan sehingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tahun 2023 ini dapat terlaksana dengan baik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.



Pj. Wali Kota Pagar Alam,

Lusaptha Yudha Kurnia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	3
1.3. Target dan Sasaran.....	4
1.4. Metode	5
BAB II GAMBARAN UMUM	
2.1. Profil Responden.....	7
2.2. Pengertian.....	7
2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	10
BAB III HASIL PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA	
3.1. Hasil Pengolahan Data.....	11
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Pagar Alam Tahun 2023	13
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1. Kesimpulan	16
4.2. Saran	17
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengingat tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin tinggi, yang merupakan konsekuensi dari perubahan cara pandang masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi penyelenggaraan pemerintahan), juga sebagai pemenuhan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*), efektif dan transparan. Sebab saat ini masyarakat sebagai warga Negara bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah.

Sektor pelayanan publik juga merupakan cerminan dari pelaksanaan percepatan Reformasi Birokrasi, perlu untuk dilakukan perbaikan secara berkelanjutan oleh Pemerintah selaku pihak yang memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya sebagaimana juga diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi/Pemerintah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah baik Pusat maupun Pemerintah Daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Adapun dasar hukum pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksud yakni :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Pagar Alam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4115);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan ini, adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam pada Tahun 2023, dan melaksanakan rekapitulasi terhadap kuesioner yang telah diisi oleh pengguna layanan, sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai pedoman untuk mengevaluasi dan melakukan peningkatan-peningkatan pada tahun berikutnya, sehingga dapat memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diatas, dan sesuai menurut persepsi pengguna layanan atau publik.

Tujuan diadakannya survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat tersebut, dimaksudkan agar dapat:

1. Mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan (*quality service*) dan jaminan kualitas (*quality assurance*) pelayanan publik, untuk tujuan menentukan prioritas perbaikan pelayanan oleh Pemerintah Kota Pagar Alam.
2. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam terhadap masyarakat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka

peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

3. Mengevaluasi program perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan serta untuk menentukan strategi dan rencana perbaikan ke depan.

1.3 Target/Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah:

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.

1.4 Metode

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Pagar Alam Tahun 2023, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam melakukan beberapa tahapan dalam pelaksanaannya. Tahapan-tahapan tersebut antara lain:

1. Membuat instrumen survei berupa kuisisioner dan metode pengolahan data survei.
2. Mendistribusikan kuisisioner survei kepada Perangkat Daerah dan Unit Kerja.
3. Melakukan penghimpunan data hasil survey berdasarkan kuisisioner yang dibagikan oleh Perangkat Daerah kepada penerima dan pengguna layanan.

4. Melakukan pengolahan data hasil survei sehingga didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Pagar Alam tahun 2023
5. Menyusun laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Pagar Alam.

Survei Kepuasan Masyarakat bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei diharapkan dapat dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyebaran kuesioner kepada responden dilaksanakan kepada pengguna layanan secara langsung dengan cara melakukan wawancara berdasarkan pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner survei oleh pegawai perangkat daerah dan unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden/ masyarakat penerima dan pengguna layanan dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan umur responden dikelompokkan menjadi responden usia 40 tahun ke bawah, usia antara 41 tahun sampai dengan 60 tahun dan usia di atas 60 tahun. Berdasarkan pendidikan responden dapat dikelompokkan menjadi tingkat SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Berdasarkan pekerjaan responden dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI, Polri, Petani, Pelajar/Mahasiswa dan swasta.

2.2 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
2. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
7. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

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

2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan 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.

2.4 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan data yang diperoleh dari unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. **Indeks per unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan Kota.

b. **Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

3.1 Hasil Pengolahan Data

Survei yang dilaksanakan secara bertahap oleh Perangkat Daerah dan Unit Kerja selaku penyelenggara pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam yang dijadikan lokus pengambilan sampel, menghasilkan data-data hasil SKM dari Unit Pelayanan Publik tersebut. Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat setiap Unit Pelayanan Publik tersebut kemudian diolah menjadi satu nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Pagar Alam periode Tahun 2023. Adapun hasil secara keseluruhan dari data yang terhimpun, dapat disimpulkan bahwa apresiasi masyarakat dalam hal ini diwakili oleh responden survei terbagi dalam 4 kategori, yaitu Sangat Baik, Baik, Kurang Baik dan Tidak Baik.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana telah ditentukan Nilai Persepsi dalam beberapa Nilai Interval dengan mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	88.31 –100	A	Sangat Baik
2	76.61 -88.30	B	Baik
3	65.00 –76.60	C	Kurang Baik
4	25.00- 64.99	D	Tidak Baik

Survei Kepuasan Masyarakat sangat penting untuk terus dilaksanakan secara periodik pada setiap Unit Pelayanan Publik. Karena dari hasil survei dapat menjangkau pendapat dan usul saran dari penggunaan layanan, sehingga masalah layanan dapat terpetakan dengan baik dan mengetahui kekurangan yang ada sehingga dapat dilakukan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana perangkat daerah telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Pagar Alam Tahun 2023

Pada tahun 2023, IKM Kota Pagar Alam adalah sebesar 82.41 (delapan puluh dua koma empat puluh satu), termasuk dalam kategori kinerja pelayanan "Baik". Salah satu orientasi mutu pelayanan adalah bagaimana mengupayakan

kesesuaian antara ekspektasi masyarakat penerima layanan dengan yang secara riil dirasakan. Dalam upaya tersebut, perlu diperhatikan beberapa harapan masyarakat yang cukup logis untuk bisa direalisasikan. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan prima yaitu pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Hal ini dapat dijadikan tolak ukur dari Standar Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sehingga diharapkan dapat terhindar dari maladministrasi di sektor pelayanan publik, diantaranya dapat dilakukan dengan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, yang menjunjung transparansi dan akuntabilitas, standarisasi pelayanan, bersikap akomodatif, ramah, senyum dan simpatik, mempunyai prosedur yang baku namun praktis (tidak berbelit-belit), konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian dari segi tarif/biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian, bebas dari praktik pungutan liar (pungli), dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada beberapa Unit Pelayanan Publik sampel secara serempak, periodik dan berkesinambungan sangat diperlukan oleh Pemerintah Kota Pagar Alam karena hasil dari pengukuran tersebut dapat menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Pagar Alam selama ini, sehingga hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Kota Pagar Alam, serta dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

Dalam analisa hasil survei **kepuasan masyarakat tahun 2023** secara keseluruhan, faktor **kecepatan waktu pelayanan** mendapatkan indeks keseluruhan yang masih rendah, yang **secara signifikan** memainkan peran dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yang tercermin dalam skor **Survei Kepuasan Masyarakat**. Untuk itu diperlukan upaya-upaya peningkatan dalam hal **kecepatan waktu** sehingga **efektifitas pelayanan dapat terwujud**. juga perlu **disertai** dengan dengan upaya sistematis, **terencana dan kontinyu** untuk **meningkatkan** kualitas dan kuantitas SDM. Secara kualitas, misalnya **melalui pelatihan, workshop** dan sejenisnya, sehingga dapat menjadi **SDM yang berwawasan** dan memiliki kemampuan dalam melayani **sebagaimana yang diinginkan oleh publik**. Selain itu perlu dilakukan peningkatan **kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan (**peralatan, Sumber daya Manusia, teknologi** dan sebagainya).

Capaian rata-rata **IKM perangkat daerah Pemerintah Kota Pagar Alam** ialah 82.41 (delapan puluh dua koma empat puluh satu), **berada** pada rentang skala 76.61-88.30 sehingga dapat dikatakan bahwa **secara** keseluruhan masyarakat menilai "Baik" terhadap **kinerja pelayanan publik** yang diselenggarakan oleh **Pemerintah Kota Pagar Alam** (mutu **pelayanan kategori "B"**). Oleh karena itu **Pemerintah Kota Pagar Alam** pada masa **mendatang** perlu mempertahankan kinerja yang telah dicapai khususnya dalam **pelayanan publik** dan selalu berupaya untuk terus **meningkatkan kinerjanya** agar nilai SKM dari predikat **B (Baik)** menjadi **A (Sangat Baik)**.

**REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM
TAHUN 2023**

No	NAMA OPD / UNIT KERJA	Hasil SKM	Kinerja/Mutu Pelayanan
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	90.05	Sangat Baik
2	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja	89.32	Sangat Baik
3	Dinas Kesehatan	79.11	Baik
4	Dinas Sosial	80.43	Baik
5	RSUD Besemah	77.83	Baik
6	Puskesmas Sandar Angin	86.22	Baik
7	Puskesmas Sidorejo	77.54	Baik
8	Puskesmas Bumi Agung	76.75	Baik
9	Puskesmas Perandonan	86.92	Baik
10	Puskesmas Pengaringan	77.11	Baik
11	Puskesmas Bandar	77.35	Baik
12	Puskesmas Gunung Dempo	83.89	Baik
13	Kecamatan Dempo Selatan	83.22	Baik
14	Kecamatan Pagar Alam Utara	82.00	Baik
15	Kecamatan Pagar Alam Selatan	83.38	Baik
16	Kecamatan Dempo Utara	87.42	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Pagar Alam		82.41	BAIK

serta belum adanya kesesuaian antara standar pelayanan dengan produk pelayanan.

4.2 Saran

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun Anggaran 2023 ini, perlu ditindaklanjuti dengan langkah riil berupa penyusunan dan implementasi program peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pagar Alam kepada masyarakat, dengan bertitik tolak pada hasil analisis yang telah dilakukan. Sesuai siklus perencanaan dan penganggaran, maka program-program peningkatan kualitas pelayanan tersebut perlu dilakukan untuk tahun-tahun selanjutnya, juga pada masa-masa yang akan datang pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan kembali dilakukan secara berkala secara per triwulan minimal per semester untuk dapat mengevaluasi pencapaian pelaksanaan program-program tersebut secara cepat. Melalui upaya yang berkelanjutan, terencana dan sistematis tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pagar Alam terhadap masyarakat dapat semakin meningkat pada masa mendatang menuju terwujudnya pelayanan publik yang prima sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM TAHUN 2023**

No	SKPD Sampel	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Puskesmas Sidorejo	74.75	76.25	75.99	85.57	76.50	77.75	77.25	79.72	81.11	77.54	BAIK
2	Puskesmas Pengandonan	88.28	87.65	88.44	87.91	89.48	82.13	92.44	79.98	93.87	86.92	BAIK
3	Puskesmas Pengaringan	78.00	77.47	77.86	77.35	77.16	78.14	77.57	79.02	78.43	77.11	BAIK
4	Puskesmas Bumi Agung	75.83	75.13	74.64	78.71	76.08	76.21	77.04	80.68	83.88	76.75	BAIK
5	Puskesmas Bandar	75.25	76.27	74.49	80.31	76.50	77.76	77.99	80.80	83.80	77.35	BAIK
6	Puskesmas Gunung Dempo	85.22	85.06	82.80	82.00	85.06	84.95	85.19	85.92	86.42	83.89	BAIK
7	Puskesmas Sandar Angin	91.18	82.79	87.99	81.83	88.90	85.28	90.04	86.24	89.55	86.22	BAIK
8	RSUD Besemah	77.58	73.92	74.00	75.74	74.91	77.50	78.52	89.43	85.98	77.83	BAIK
9	DPMPTSPK	86.21	87.81	88.11	97.25	65.47	87.50	90.19	93.29	93.63	89.32	SANGAT BAIK
10	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	88.50	87.81	89.56	99.67	90.58	90.50	93.86	87.75	90.44	90.05	SANGAT BAIK
11	Dinas Kesehatan	80.20	77.40	77.20	91.40	79.18	79.00	78.60	76.60	79.60	79.11	BAIK
12	Dinas Sosial	86.00	86.00	83.00	100.00	84.00	85.67	87.00	97.00	95.67	80.43	BAIK
13	Kecamatan Pagar Alam Selatan	77.00	77.71	78.00	99.00	79.00	78.57	81.11	92.16	95.43	83.38	BAIK
14	Kecamatan Pagar Alam Utara	79.14	82.98	79.14	97.36	79.14	81.96	79.83	86.27	83.34	82.00	BAIK
15	Kecamatan Dempo Selatan	77.00	75.00	78.50	99.50	82.00	78.00	78.50	90.50	97.50	83.22	BAIK
16	Kecamatan Dempo Utara	90.28	78.71	78.31	93.45	85.21	85.62	85.70	98.92	98.50	87.42	BAIK
Rataan Pelayanan		81.90	80.50	80.50	89.19	80.57	81.66	83.18	86.52	88.10	82.41	BAIK

Ket: U1 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
 U2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
 U3 Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
 U4 Kewajaran biaya/tarif dalam Pelayanan
 U5 Kesesuaian Produk Pelayanan dengan standar pelayanan

U6 Kompetensi Petugas dalam Pelayanan
 U7 Perilaku Petugas dalam Pelayanan
 U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 U9 Sarana dan Prasarana untuk Masyarakat yang ada di kantor

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 DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS SANDAR ANGIN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
3	3	3	-	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	4	4	4	3	3	2	4	
6	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
10	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
11	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
12	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
13	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
14	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
15	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
16	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
17	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
18	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
19	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
20	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
21	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
22	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
23	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
24	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
25	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	86	79	85	83	90	86	88	81	84	
NRR / Unsur	3.440	3.160	3.542	3.320	3.600	3.440	3.520	3.240	3.360	
NRR tertbg/ unsur	0.378	0.348	0.390	0.365	0.396	0.378	0.387	0.356	0.370	*)
										3.368
IKM Unit pelayanan										**) 84.210

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS SANDAR ANGIN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
27	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
28	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
29	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
30	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
31	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
32	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
33	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
34	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
35	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
36	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
37	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
38	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
39	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
40	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
41	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
42	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
43	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
44	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
45	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
46	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
47	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
48	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
49	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
50	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	93	83	90	82	89	85	90	85	90	
NRR / Unsur	3.720	3.320	3.600	3.280	3.560	3.400	3.600	3.400	3.600	
NRR tertbg/ unsur	0.409	0.365	0.396	0.361	0.392	0.374	0.396	0.374	0.396	*)
										3.463
IKM Unit pelayanan										86.570 **)

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS SANDAR ANGIN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
51	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
52	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
53	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
54	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
55	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
56	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
57	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
58	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
59	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
60	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
61	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
62	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
63	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
64	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
65	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
66	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
67	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
68	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
69	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
70	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
71	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
72	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
73	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
74	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
75	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	79	93	79	98	81	84	85	93	88	
NRR / Unsur	3.160	3.720	3.160	3.920	3.240	3.360	3.400	3.720	3.520	
NRR tertbg/ unsur	0.348	0.409	0.348	0.431	0.356	0.370	0.374	0.409	0.387	*) 3.432
IKM Unit pelayanan										**) 85.800

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS SANDAR ANGIN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
76	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
77	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
78	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
79	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
80	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
81	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
82	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
83	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
84	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
85	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
86	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
87	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
88	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
89	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
90	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
91	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
92	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
93	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
94	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
95	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
96	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
97	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
98	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
99	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
100	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
ΣNilai /Unsur	92	82	91	76	92	89	89	85	88	
NRR / Unsur	3.680	3.280	3.640	3.040	3.680	3.560	3.560	3.400	3.520	
NRR tertbg/ unsur	0.405	0.361	0.400	0.334	0.405	0.392	0.392	0.374	0.387	*)
										3.450
IKM Unit pelayanan										**) 86.240

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS SANDAR ANGIN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
101	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
102	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
103	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
104	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
105	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
106	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
107	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
108	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
109	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
110	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
111	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
112	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
113	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
114	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
115	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
116	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
117	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
118	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
119	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
120	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
121	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
122	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
123	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
124	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
125	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	99	79	89	77	91	85	94	85	95	
NRR / Unsur	3.960	3.160	3.560	3.080	3.640	3.400	3.760	3.400	3.800	
NRR tertbg/ unsur	0.436	0.348	0.392	0.339	0.400	0.374	0.414	0.374	0.418	*)
										3.494
IKM Unit pelayanan										**) 87.340

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS SANDAR ANGIN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
126	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
127	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
128	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
129	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
130	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
131	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
132	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
133	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
134	4	3	3	3	4	2	4	3	3	
135	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
136	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
137	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
138	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
139										
140										
141										
142										
143										
144										
145										
146										
147										
148										
149										
150										
ΣNilai /Unsur	51	42	47	39	47	43	49	46	48	
NRR Unsur	3.923	3.231	3.615	3.000	3.615	3.308	3.769	3.538	3.692	
NRR tertbg/ unsur	0.432	0.355	0.398	0.330	0.398	0.364	0.415	0.389	0.406	*)
										3.486
IKM Unit pelayanan										87.154 **)

Keterangan :

- U1 s.d U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *_j = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **_j = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0.1
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	86.22
-----------------------------	--------------

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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	91.18
U2	Prosedur	82.79
U3	Waktu pelayanan	87.99
U4	Biaya/tarif	81.83
U5	Produk layanan	88.90
U6	Kompetensi pelaksana	85.28
U7	Perilaku pelaksana	90.04
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86.24
U9	Sarana dan Prasarana	89.55

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS GUNUNG DEMPO**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	97	97	96	97	95	95	95	98	98	
NRR / Unsur	3.880	3.880	3.840	3.880	3.800	3.800	3.800	3.920	3.920	
NRR tertbg/ unsur	0.427	0.427	0.422	0.427	0.418	0.418	0.418	0.431	0.431	*)
										3.819
IKM Unit pelayanan										**) 95.480

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS GUNUNG DEMPO**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
41	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	95	92	92	91	92	92	91	91	94	
NRR / Unsur	3.800	3.680	3.680	3.640	3.680	3.680	3.640	3.640	3.760	
NRR tertbg/ unsur	0.418	0.405	0.405	0.400	0.405	0.405	0.400	0.400	0.414	*)
										3.652
IKM Unit pelayanan										**) 91.300

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS GUNUNG DEMPO**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	78	77	76	76	78	77	78	78	78	
NRR / Unsur	3.120	3.080	3.040	3.040	3.120	3.080	3.120	3.120	3.120	
NRR tertbg/ unsur	0.343	0.339	0.334	0.334	0.343	0.339	0.343	0.343	0.343	*) 3.062
IKM Unit pelayanan										**) 76.560

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS GUNUNG DEMPO**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
76	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
94	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
95	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	80	81	76	76	81	80	80	80	80	
NRR / Unsur	3.200	3.240	3.040	3.040	3.240	3.200	3.200	3.200	3.200	
NRR tertbg/ unsur	0.352	0.356	0.334	0.334	0.356	0.352	0.352	0.352	0.352	*)
										3.142
IKM Unit pelayanan										**) 78.540

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS GUNUNG DEMPO**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
108	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
110	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
117	3	4	4	3	4	4	4	4	4		
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
121	3	3	4	3	4	4	4	4	4		
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
ΣNilai /Unsur	78	80	79	77	81	81	81	81	81		
NRR / Unsur	3.120	3.200	3.160	3.080	3.240	3.240	3.240	3.240	3.240		
NRR tertbg/ unsur	0.343	0.352	0.348	0.339	0.356	0.356	0.356	0.356	0.356		*)
											3.164
IKM Unit pelayanan											**) 79.090

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS GUNUNG DEMPO**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
131	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
132	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
133	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
134	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
135	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
136	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144										
145										
146										
147										
148										
149										
150										
∑Nilai /Unsur	60	60	56	54	60	61	62	63	63	
NRR Unsur	3.333	3.333	3.111	3.000	3.333	3.389	3.444	3.500	3.500	
NRR tertbg/ unsur	0.367	0.367	0.342	0.330	0.367	0.373	0.379	0.385	0.385	*)
										3.294
IKM Unit pelayanan										**) 82.347

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = 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 0,1

IKM UNIT PELAYANAN :	83.89
-----------------------------	--------------

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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	85.22
U2	Prosedur	85.06
U3	Waktu pelayanan	82.80
U4	Biaya/tarif	82.00
U5	Produk layanan	85.06
U6	Kompetensi pelaksana	84.95
U7	Perilaku pelaksana	85.19
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.92
U9	Sarana dan Prasarana	86.42

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BANDAR**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
11	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
22	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	75	75	73	79	77	77	79	82	92	
NRR / Unsur	3.000	3.000	2.920	3.160	3.080	3.080	3.160	3.280	3.680	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.330	0.321	0.348	0.339	0.339	0.348	0.361	0.405	*)
										3.120
IKM Unit pelayanan										77.990 **)

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BANDAR**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
27	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
30	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
31	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
ΣNilai /Unsur	76	78	76	80	79	82	82	80	84	
NRR / Unsur	3.040	3.120	3.040	3.200	3.160	3.280	3.280	3.200	3.360	
NRR tertbg/ unsur	0.334	0.343	0.334	0.352	0.348	0.361	0.361	0.352	0.370	*)
										3.155
IKM Unit pelayanan										**) 78.870

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BANDAR**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	4		3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	75	75	75	81	72	76	77	81	79	
NRR / Unsur	3.000	3.000	3.000	3.240	3.000	3.040	3.080	3.240	3.160	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.330	0.330	0.356	0.330	0.334	0.339	0.356	0.348	*) 3.054
IKM Unit pelayanan										**) 76.340

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BANDAR**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3		4	3	2	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
84	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
100										
ΣNilai /Unsur	72	74	71	78	69	73	71	77	77	
NRR / Unsur	3.000	3.083	2.958	3.250	3.000	3.042	2.958	3.208	3.208	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.339	0.325	0.358	0.330	0.335	0.325	0.353	0.353	*) 3.048
IKM Unit pelayanan										**) 76.198

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = 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 0,1
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	77.35
-----------------------------	--------------

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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	75.25
U2	Prosedur	76.27
U3	Waktu pelayanan	74.49
U4	Biaya/tarif	80.31
U5	Produk layanan	76.50
U6	Kompetensi pelaksana	77.76
U7	Perilaku pelaksana	77.99
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80.80
U9	Sarana dan Prasarana	83.80

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	2	3	4	4	3	2	1	2	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
11	3	4	3	3	4	2	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
15	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
17	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
19	4	4	3	3	2	3	3	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
25	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
ΣNilai /Unsur	90	86	86	88	89	85	90	89	92	
NRR / Unsur	3.600	3.440	3.440	3.520	3.560	3.400	3.600	3.560	3.680	
NRR tertbg/ unsur	0.396	0.378	0.378	0.387	0.392	0.374	0.396	0.392	0.405	*)
										3.498
IKM Unit pelayanan										**) 87.450

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
28	4	4	3	2	4	4	4	3	4	
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
30	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
31	1	1	1	4	1	2	1	1	2	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3		3	2	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	73	72	72	82	70	74	71	71	73	
NRR / Unsur	2.920	2.880	2.880	3.280	2.917	2.960	2.840	2.840	2.920	
NRR tertbg/ unsur	0.321	0.317	0.317	0.361	0.321	0.326	0.312	0.312	0.321	*) 2.908
IKM Unit pelayanan										**) 72.701

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	2	2	4	2	2	2	2	1	
58	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
63	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
65	2	2	2	4	2	2	2	2	2	
66	1	1	2	3	2	2	2	1	1	
67	2	2	2	4	2	2	2	2	2	
68	1	2	2	2	2	2	3	1	1	
69	1	1	1	3	2	2	2	2	1	
70	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
71	2	2	2	4	2	2	2	1	1	
72	2	2	2	4	2	3	3	2	2	
73	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
74	2	2	2	3	2	1	1	1	1	
75	3	3	2	4	3	2	3	3	2	
ΣNilai /Unsur	63	62	62	87	65	63	65	60	57	
NRR / Unsur	2.520	2.480	2.480	3.480	2.600	2.520	2.600	2.400	2.280	
NRR tertbg/ unsur	0.277	0.273	0.273	0.383	0.286	0.277	0.286	0.264	0.251	*) 2.570
IKM Unit pelayanan										**) 64.240

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
76	2	3	2	4	2	3	3	3	2		
77	3	2	2	4	2	3	2	2	2		
78	3	3	2	4	4	3	3	2	3		
79	3	3	2	4	3	3	3	3	4		
80	3	3	3	4	2	3	4	2	3		
81	3	3	3	4	2	4	4	2	4		
82	4	4	3	4	2	4	1	1	3		
83	2	1	1	4	1	1	2	1	2		
84	4	2	4	4	3	3	3	2	4		
85	3	3	3	4	4	2	2	3	4		
86	4	4	3	4	4	4	3	4	3		
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
88	4	3	4	4	4	3	3	3	3		
89	4	3	3	4	4	3	3	4	4		
90	3	3	3	4	4	3	4	4	4		
91	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
92	4	3	3	4	3	3	4	4	3		
93	4	4	4	4	3	3	3	4	3		
94	3	3	3	4	4	3	3	4	4		
95	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
96	4	4	4	4	4	3	3	3	4		
97	2	3	2	4	2	3	2	2	3		
98	2	2	3	4	2	3	3	1	3		
99	2	1	1	4	2	1	1	1	1		
100	3	3	3	4	3	3	2	3	3		
ΣNilai /Unsur	79	73	71	100	75	75	72	69	81		
NRR / Unsur	3.160	2.920	2.840	4.000	3.000	3.000	2.880	2.760	3.240		
NRR tertbg/ unsur	0.348	0.321	0.312	0.440	0.330	0.330	0.317	0.304	0.356		*)
											3.058
IKM Unit pelayanan											76.450

**))

76.450

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
108	4	4	4	4	4	3	3	4	4		
109	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
111	4	3	3	4	4	4	4	4	4		
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
116	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
118	4	4	4	4	3	4	4	3	3		
119	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
120	3	4	3	4	4	4	4	3	4		
121	4	3	3	4	3	3	3	4	3		
122	3	3	4	4	3	4	4	3	4		
123	4	3	3	4	3	4	3	4	3		
124	3	4	3	4	3	4	3	3	3		
125	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
ΣNilai /Unsur	96	94	95	100	94	98	95	94	95		
NRR / Unsur	3.840	3.760	3.800	4.000	3.760	3.920	3.800	3.760	3.800		
NRR tertbg/ unsur	0.422	0.414	0.418	0.440	0.414	0.431	0.418	0.414	0.418		*) 3.788
IKM Unit pelayanan											**) 94.710

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = 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 0.1

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 79.11**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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	80.20
U2	Prosedur	77.40
U3	Waktu pelayanan	77.20
U4	Biaya/tarif	91.40
U5	Produk layanan	79.18
U6	Kompetensi pelaksana	79.00
U7	Perilaku pelaksana	78.60
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.60
U9	Sarana dan Prasarana	79.60

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM BESEMAH**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3		3	3	3	4	4	
2	3	3	3	1	3	3	3	4	4	
3	3	3	3		3	3	3	4	4	
4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	
5		3	3	3	3	3	3	4	4	
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
7	2	2	2	1	3	3	4	4	4	
8	3	3		2	2	3	3		3	
9	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
11	3	3	3		3	3	3	4	4	
12	4	4	3		4	4	4	4	4	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	2	3	2	2	2	3	2	
16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
22	3	2	3	3	3	2	3	3	4	
23	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
25	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	76	77	72	59	77	77	81	86	91	
NRR / Unsur	3.167	3.080	3.000	2.810	3.080	3.080	3.240	3.583	3.640	
NRR tertbg/ unsur	0.348	0.339	0.330	0.309	0.339	0.339	0.356	0.394	0.400	*)
										3.155
IKM Unit pelayanan										**) 78.869

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM BESEMAH**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	2	1	2	2	2	4	4	3	4	
27	3	3	2	4	3	2	2	3	3	
28	3	3	2		3	3	3	4	3	
29	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
30	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4		
32	2	2	3	2	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
34	3	3	3	4		3	3			
35	4		4	4		4				
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
37	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3			
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
41	3	3	3	1	3	4	3	4	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
43	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
44	3	2	3	3	3	2	3		3	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
47	3	3	3	3	3	3	4	4	1	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	1	1	1	2	1	2	2	2	2	
50	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	76	68	73	78	67	78	73	75	68	
NRR / Unsur	3.040	2.833	2.920	3.250	2.913	3.120	3.042	3.571	3.238	
NRR tertbg/ unsur	0.334	0.312	0.321	0.358	0.320	0.343	0.335	0.393	0.356	*)
										3.072
IKM Unit pelayanan										**) 76.801

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = 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 0,1
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 77.83

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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	77.58
U2	Prosedur	73.92
U3	Waktu pelayanan	74.00
U4	Biaya/tarif	75.74
U5	Produk layanan	74.91
U6	Kompetensi pelaksana	77.50
U7	Perilaku pelaksana	78.52
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.43
U9	Sarana dan Prasarana	85.98

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS SIDOREJO**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	1	3	2	3	3	3	3	3	2	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
16	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3			
23	3	3	3	3	3	3	3			
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
ΣNilai /Unsur	73	76	76	86	75	80	80	79	74	
NRR / Unsur	2.920	3.040	3.040	3.440	3.000	3.200	3.200	3.435	3.217	
NRR tertbg/ unsur	0.321	0.334	0.334	0.378	0.330	0.352	0.352	0.378	0.354	*)
										3.134
IKM Unit pelayanan										**) 78.353

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS SIDOREJO**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
38	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
42	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
43	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	74	75	75	81	75	75	75	80	73	
NRR / Unsur	2.960	3.000	3.000	3.240	3.000	3.000	3.000	3.200	2.920	
NRR tertbg/ unsur	0.326	0.330	0.330	0.356	0.330	0.330	0.330	0.352	0.321	*)
										3.005
IKM Unit pelayanan										75.130 **)

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS SIDOREJO**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
51	3	3	3		3	3	3	3	3		
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
57	1	2	3	3	3	3	4	4	2		
58	3	3		3	3	3	2	2	2		
59	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
60	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
62	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
64	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
69	3	3	3	4	3	4	3	4	4		
70	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
75	3	3	3	4	4	4	3	3	4		
ΣNilai /Unsur	73	74	71	79	76	77	75	75	73		
NRR / Unsur	2.920	2.960	2.958	3.292	3.040	3.080	3.000	3.000	2.920		
NRR tertbg/ unsur	0.321	0.326	0.325	0.362	0.334	0.339	0.330	0.330	0.321		*)
											2.989
IKM Unit pelayanan											**) 74.718

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS SIDOREJO**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	79	80	79	93	80	79	79	78	98	
NRR / Unsur	3.160	3.200	3.160	3.720	3.200	3.160	3.160	3.120	3.920	
NRR tertbg/ unsur	0.348	0.352	0.348	0.409	0.352	0.348	0.348	0.343	0.431	*) 3.278
IKM Unit pelayanan										**) 81.950

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- J1 = Jumlah NRR IKM tertimbang
- J2 = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang teris
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0.1
- per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 77.54

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 86.31 - 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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	74.75
U2	Prosedur	76.25
U3	Waktu pelayanan	75.99
U4	Biaya/tarif	85.57
U5	Produk layanan	76.50
U6	Kompetensi pelaksana	77.75
U7	Perilaku pelaksana	77.25
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	79.72
U9	Sarana dan Prasarana	81.11

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PENGANDONAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
12	3	3	3	3	3	4	4	2	3	
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
16	4	4	4	3	4	3	4	2	3	
17	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
18	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
19	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
20	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
22	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	82	81	84	83	85	86	86	70	83	
NRR / Unsur	3.280	3.240	3.360	3.320	3.400	3.440	3.440	2.800	3.320	
NRR tertbg/ unsur	0.361	0.356	0.370	0.365	0.374	0.378	0.378	0.308	0.365	*)
										3.256
IKM Unit pelayanan										**) 81.400

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PENGANDONAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
28	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
29	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
31	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
32	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
33	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
34	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
35	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
37	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
39	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
41	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
42	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
44	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
45	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
46	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
47	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
48	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
49	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
50	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	98	92	97	95	98	78	98	78	100	
NRR / Unsur	3.920	3.680	3.880	3.800	3.920	3.120	3.920	3.120	4.000	
NRR tertbg/ unsur	0.431	0.405	0.427	0.418	0.431	0.343	0.431	0.343	0.440	*)
										3.670
IKM Unit pelayanan										91.740 **)

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PENGANDONAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
51	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
56	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
57	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
58	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
61	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
62	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
63	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
64	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
65	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
66	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
67	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
68	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
69	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
71	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
72	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
73	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
74	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	87	88	84	86	92	88	97	90	99	
NRR / Unsur	3.480	3.520	3.360	3.440	3.680	3.520	3.880	3.600	3.960	
NRR tertbg/ unsur	0.383	0.387	0.370	0.378	0.405	0.387	0.427	0.396	0.436	*) 3.568
IKM Unit pelayanan										**) 89.210

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PENGANDONAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
76	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
77	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
79	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
80	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
81	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
82	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
83	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
84	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
85	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
86	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
87	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
88	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
89	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
91	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
92	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
93	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
94	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
95	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
96	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
97	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
98	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
99	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
100	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	89	90	87	88	90	85	95	86	95	
NRR / Unsur	3.560	3.600	3.480	3.520	3.600	3.400	3.800	3.440	3.800	
NRR tertbg/ unsur	0.392	0.396	0.383	0.387	0.396	0.374	0.418	0.378	0.418	*)
										3.542
IKM Unit pelayanan										**) 88.550

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PENGANDONAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
101	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
102	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
103	2	3	3	3	3	2	3	2	2	
104	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
105	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
106	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
107	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
108	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
109	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
110	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
111	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
112	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
113	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
114	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
115	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	3	3	3	4		4	
118	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
121	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
122	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
123	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
ΣNilai /Unsur	82	86	87	81	83	78	87	75	89	
NRR / Unsur	3.280	3.440	3.480	3.240	3.320	3.120	3.480	3.125	3.560	
NRR tertbg/ unsur	0.361	0.378	0.383	0.356	0.365	0.343	0.383	0.344	0.392	*)
										3.305
IKM Unit pelayanan										**) 82.624

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- $\sum_{i=1}^n$ = Jumlah NRR IKM tertimbang
- $\sum_{i=1}^n$ = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,1
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	86.92
-----------------------------	--------------

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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	88,28
U2	Prosedur	87,65
U3	Waktu pelayanan	86,44
U4	Biaya/tarif	87,91
U5	Produk layanan	89,48
U6	Kompetensi pelaksana	82,13
U7	Perilaku pelaksana	92,44
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	79,98
U9	Sarana dan Prasarana	93,87

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PENGARINGAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
8	3	4	3	3		3	3	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
20	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
21	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
22	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	75	76	76	75	75	76	77	81	80	
NRR / Unsur	3.000	3.040	3.040	3.000	3.125	3.040	3.080	3.240	3.200	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.334	0.334	0.330	0.344	0.334	0.339	0.356	0.352	*)
										3.054
IKM Unit pelayanan										**) 76.354

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PENGARINGAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
30	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
31	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
43	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
48	3		3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	79	74	77	76	80	79	75	83	81	
NRR / Unsur	3.160	3.083	3.080	3.040	3.200	3.160	3.000	3.320	3.240	
NRR tertbg/ unsur	0.348	0.339	0.339	0.334	0.352	0.348	0.330	0.365	0.356	*)
										3.111
IKM Unit pelayanan										**) 77.779

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PENGARINGAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3		2	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3		3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	75	75	75	76	76	75	75	70	75	
NRR / Unsur	3.000	3.000	3.000	3.040	3.040	3.000	3.000	3.043	3.000	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.330	0.330	0.334	0.334	0.330	0.330	0.335	0.330	*)
										2.984
IKM Unit pelayanan										74.590 **)

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	4	3	3	3	3	3	3		3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
91	3	2	3	3	2	4	3	3	4	
92	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
93	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
94	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
95	4	3	3	4	2	4	4	3	4	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
97	4	4	4	3	3	4	3	2	3	
98	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
99	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
100	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	82	77	81	80	75	80	78	73	77	
NRR / Unsur	3.280	3.080	3.240	3.200	3.000	3.200	3.120	3.042	3.080	
NRR tertbg/ unsur	0.361	0.339	0.356	0.352	0.330	0.352	0.343	0.335	0.339	*)
										3.107
IKM Unit pelayanan										**) 77.665

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PENGARINGAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
101	4	4	4	3	2	4	4	4	4	
102	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
103	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
104	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
105	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
106	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
109	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
110	4	3	4	4	3	4	2	3	3	
111	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
112	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
113	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
114	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
117	4	2	3	4	4	4	4	4	4	
118	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
ΣNilai /Unsur	85	87	87	88	81	87	88	87	87	
NRR / Unsur	3.400	3.480	3.480	3.520	3.240	3.480	3.520	3.480	3.480	
NRR tertbg/ unsur	0.374	0.383	0.383	0.387	0.356	0.383	0.387	0.383	0.383	*) 3.419
IKM Unit pelayanan										**) 85.470

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PENGARINGAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	75	75	74	75	75	75	75	75	74	
NRR / Unsur	3.000	3.000	2.960	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	2.960	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.330	0.326	0.330	0.330	0.330	0.330	0.330	0.326	*) 2.961
IKM Unit pelayanan										**) 74.030

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PENGARINGAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	21	21	21	20	21	21	21	21	21	
NRR / Unsur	3.000	3.000	3.000	2.857	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.330	0.330	0.314	0.330	0.330	0.330	0.330	0.330	*)
										2.954
IKM Unit pelayanan										**) 73.857

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- J1 = Jumlah NRR IKM tertimbang
- J2 = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,1
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 77.11

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,01 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,00
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	78,00
U2	Prosedur	77,44
U3	Waktu pelayanan	77,86
U4	Biaya/tarif	77,35
U5	Produk layanan	77,16
U6	Kompetensi pelaksana	78,14
U7	Perilaku pelaksana	77,57
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	79,02
U9	Penanganan Pengaduan	78,43

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BUMI AGUNG**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
9	3	3	3	3	2	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
12	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
13	3	3	3	2	3	3	2	3	4	
14	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
15	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
17	3	3	3	2	3	4	3	3	4	
18	3	3	3	2	3	4	3	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	3	3	4	3	2	3	3	3	4	
21	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
22	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	75	75	70	74	71	78	73	74	82	
NRR / Unsur	3.000	3.000	2.800	2.960	2.840	3.120	2.920	2.960	3.280	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.330	0.308	0.326	0.312	0.343	0.321	0.326	0.361	*) 2.957
IKM Unit pelayanan										**) 73.920

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BUMI AGUNG**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	3	3	2	2	3	4	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
28	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
29	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
35	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	4	2	2	3	3	3	3	3	
37	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	75	73	71	70	76	76	75	73	82	
NRR / Unsur	3.000	2.920	2.840	2.800	3.040	3.040	3.000	2.920	3.280	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.321	0.312	0.308	0.334	0.334	0.330	0.321	0.361	*)
										2.952
IKM Unit pelayanan										**) 73.810

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BUMI AGUNG**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
64	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
65	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
74	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	75	75	74	78	77	77	80	85	82	
NRR / Unsur	3.000	3.000	2.960	3.120	3.080	3.080	3.200	3.400	3.280	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.330	0.326	0.343	0.339	0.339	0.352	0.374	0.361	*)
										3.093
IKM Unit pelayanan										**) 77.330

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BUMI AGUNG**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
76	3	3	3	3	3	2	3	4	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
82	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
83	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
84	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	78	78	79	75	80	77	79	83	86	
NRR / Unsur	3.120	3.120	3.160	3.000	3.200	3.080	3.160	3.320	3.440	
NRR tertbg/ unsur	0.343	0.343	0.348	0.330	0.352	0.339	0.348	0.365	0.378	*)
										3.146
IKM Unit pelayanan										**) 78.650

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BUMI AGUNG**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	75	74	75	82	76	75	75	76	77	
NRR / Unsur	3.000	2.960	3.000	3.280	3.040	3.000	3.000	3.040	3.080	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.326	0.330	0.361	0.334	0.330	0.330	0.334	0.339	*) 3.014
IKM Unit pelayanan										**) 75.350

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BUMI AGUNG**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
137	3	3	3	3	3						
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
139	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
148	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
149	3	3	3	3	4	3	3	3	4		
150	3	3	3	4	4	3	3	3	4		
ΣNilai /Unsur	75	75	75	83	77	72	72	75	80		
NRR / Unsur	3.000	3.000	3.000	3.320	3.080	3.000	3.000	3.125	3.333		
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.330	0.330	0.365	0.339	0.330	0.330	0.344	0.367		*)
											3.064
IKM Unit pelayanan											**) 76.610

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BUMI AGUNG**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
151	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
152	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
153	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
154	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
155	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
156	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
157	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
158	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
159	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
160	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
162	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
164	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
165	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
166	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
167	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
168	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
169	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
170	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
171	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
172	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
173	3	3	3	3	2	3	3	4	4	
174	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
175	3	3		3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	75	76	75	81	75	75	81	93	92	
NRR / Unsur	3.000	3.040	3.125	3.240	3.000	3.000	3.240	3.720	3.680	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.334	0.344	0.356	0.330	0.330	0.356	0.409	0.405	*) 3.195
IKM Unit pelayanan										**) 79.874

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- T_n = Jumlah NRR IKM tertimbang
- $\sum T_n$ = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang teris
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,1

IKM UNIT PELAYANAN : 76.75

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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	75,38
U2	Prosedur	75,13
U3	Waktu pelayanan	74,64
U4	Biaya/tarif	78,71
U5	Produk layanan	76,08
U6	Kompetensi pelaksana	76,21
U7	Perilaku pelaksana	77,04
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	60,68
U9	Sarana dan Prasarana	83,88

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DPMPTSPTK

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
16	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
20	3	3	3	4		3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3		4	3	3	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	91	91	84	99	87	91	91	95	96	
NRR / Unsur	3.640	3.640	3.500	3.960	3.625	3.640	3.640	3.800	3.840	
NRR tertbg/ unsur	0.400	0.400	0.385	0.436	0.399	0.400	0.400	0.418	0.422	*)
										3.661
IKM Unit pelayanan										**) 91.534

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DPMPTSPTK**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
27		3	3	4	3	3	4	4	4	
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
32	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
44	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
47	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
48	3	3	3	4		3	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	3		4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	86	90	83	99	84	90	92	95	96	
NRR / Unsur	3.583	3.600	3.458	3.960	3.500	3.600	3.680	3.800	3.840	
NRR tertbg/ unsur	0.394	0.396	0.380	0.436	0.385	0.396	0.405	0.418	0.422	*)
										3.632
IKM Unit pelayanan										**) 90.810

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DPMPTSPK**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
59	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
60	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
61	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
62	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
63	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
64	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
65	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
66	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
67	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
68	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
72	2	4	4	4	3	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	78	84	91	91	90	84	94	95	95	
NRR / Unsur	3.120	3.360	3.640	3.640	3.600	3.360	3.760	3.800	3.800	
NRR tertbg/ unsur	0.343	0.370	0.400	0.400	0.396	0.370	0.414	0.418	0.418	*)
										3.529
IKM Unit pelayanan										**) 88.220

Keterangan :

- U1 s.d U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- T₁ = Jumlah NRR IKM tertimbang
- T₂ = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,1 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 89.32

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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	86.21
U2	Prosedur	87.81
U3	Waktu pelayanan	88.11
U4	Biaya/tarif	97.25
U5	Produk layanan	65.47
U6	Kompetensi pelaksana	87.50
U7	Perilaku pelaksana	90.19
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93.29
U9	Sarana dan Prasarana	93.63

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
9	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
17	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
18	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
19	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
20	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
21	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
23	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
24	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	87	86	80	100	88	84	88	98	96	
NRR / Unsur	3.480	3.440	3.200	4.000	3.520	3.360	3.520	3.920	3.840	
NRR tertbg/ unsur	0.348	0.344	0.320	0.400	0.352	0.336	0.352	0.392	0.384	*)
										3.228
IKM Unit pelayanan										**) 80.700

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
32	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
33	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
34	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
35	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
36	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
40	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
42	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
43	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
44	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
45	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
49	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
50	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	89	86	90	100	82	90	91	97	98	
NRR / Unsur	3.560	3.440	3.600	4.000	3.280	3.600	3.640	3.880	3.920	
NRR tertbg/ unsur	0.356	0.344	0.360	0.400	0.328	0.360	0.364	0.388	0.392	*) 3.292
IKM Unit pelayanan										**) 82.300

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
51	4	3	3	4	3	3	3	4	4		
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
53	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
54	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
55	3	4	3	4	3	3	3	4	4		
56	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
57	4	4	3	4	3	3	4	4	4		
58	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
59	4	4	3	4	3	4	3	4	4		
60	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
61	3	4	3	4	3	4	4	4	4		
62	4	4	3	4	4	4	3	4	4		
63	3	3	3	4	3	4	4	4	4		
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
65	3	4	3	4	3	3	3	4	1		
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
67	3	4	4	4	4	4	3	4	4		
68	3	3	3	4	4	3	3	4	3		
69	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
72	3	4	3	4	4	3	3	3	3		
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
75	4	4	3	4	3	3	4	4	4		
ΣNilai /Unsur	82	86	79	100	82	83	82	96	93		
NRR / Unsur	3.280	3.440	3.160	4.000	3.280	3.320	3.280	3.840	3.720		
NRR tertbg/ unsur	0.328	0.344	0.316	0.400	0.328	0.332	0.328	0.384	0.372		*)
											3.132
IKM Unit pelayanan											78.300

**) 78.300

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = 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 0.1
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	80.43
-----------------------------	--------------

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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	86.00
U2	Prosedur	86.00
U3	Waktu pelayanan	83.00
U4	Biaya/tarif	100.00
U5	Produk layanan	84.00
U6	Kompetensi pelaksana	85.67
U7	Perilaku pelaksana	87.00
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97.00
U9	Sarana dan Prasarana	95.67

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
6	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
13	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
19	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
22	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
23	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
24	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
ΣNilai /Unsur	91	91	87	100	89	93	97	89	94	
NRR / Unsur	3.640	3.640	3.480	4.000	3.560	3.720	3.880	3.560	3.760	
NRR tertbg/ unsur	0.400	0.400	0.383	0.440	0.392	0.409	0.427	0.392	0.414	*)
										3.656
IKM Unit pelayanan										**) 91.410

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
28	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
29	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
31	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
33	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
37	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
42	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
43	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
44	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
45	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
46	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
47	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
50	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	87	87	90	99	89	91	95	93	94	
NRR / Unsur	3.480	3.480	3.600	3.960	3.560	3.640	3.800	3.720	3.760	
NRR tertbg/ unsur	0.383	0.383	0.396	0.436	0.392	0.400	0.418	0.409	0.414	*)
										3.630
IKM Unit pelayanan										90.750 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = 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 0.1
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	90.05
-----------------------------	--------------

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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	88.50
U2	Prosedur	87.81
U3	Waktu pelayanan	89.56
U4	Biaya/tarif	99.67
U5	Produk layanan	90.58
U6	Kompetensi pelaksana	90.50
U7	Perilaku pelaksana	93.86
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87.75
U9	Sarana dan Prasarana	90.44

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PAGAR ALAM SELATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
22	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
23	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
24	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	76	78	77	100	76	75	80	92	96	
NRR / Unsur	3.040	3.120	3.080	4.000	3.040	3.000	3.200	3.680	3.840	
NRR tertbg/ unsur	0.334	0.343	0.339	0.440	0.334	0.330	0.352	0.405	0.422	*)
										3.300
IKM Unit pelayanan										**) 82.500

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PAGAR ALAM SELATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
27	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
29	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
32	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	78	82	79	100	80	80	82	90	93	
NRR / Unsur	3.120	3.280	3.160	4.000	3.200	3.200	3.280	3.600	3.720	
NRR tertbg/ unsur	0.343	0.361	0.348	0.440	0.352	0.352	0.361	0.396	0.409	*)
										3.362
IKM Unit pelayanan										**) 84.040

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PAGAR ALAM SELATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
64	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
67	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
68	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
72	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	79	81	82	99	83	81	85	92	95	
NRR / Unsur	3.160	3.240	3.280	3.960	3.320	3.240	3.400	3.680	3.800	
NRR tertbg/ unsur	0.348	0.356	0.361	0.436	0.365	0.356	0.374	0.405	0.418	*)
										3.419
IKM Unit pelayanan										**) 85.470

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PAGAR ALAM SELATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
76	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
77	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
82	4	3	4	4	3	4	4	4	1	
83	4	3	3	4	4	3	4	4	1	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
87	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
89	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
90	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
92	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
93	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
96	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
97	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	78	76	79	98	81	82	83	97	91	
NRR / Unsur	3.120	3.040	3.160	3.920	3.240	3.280	3.320	3.880	3.640	
NRR tertbg/ unsur	0.343	0.334	0.348	0.431	0.356	0.361	0.365	0.427	0.400	*)
										3.366
IKM Unit pelayanan										**) 84.150

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PAGAR ALAM SELATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
101	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
103	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
107	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
109	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
112	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
113	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
114	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
116	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
117	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
118	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
119	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
120	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
121	3	2	3	4	4	3	4	4	1	
122	3	3	3	4	3	4	4	4	2	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	76	75	76	100	77	77	79	99	94	
NRR / Unsur	3.040	3.000	3.040	4.000	3.080	3.080	3.160	3.960	3.760	
NRR tertbg/ unsur	0.334	0.330	0.334	0.440	0.339	0.339	0.348	0.436	0.414	*)
										3.313
IKM Unit pelayanan										**) 82.830

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PAGAR ALAM SELATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
126	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
127	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
129	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
131	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
134	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
135	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
140	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
141	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
149	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	77	77	78	96	81	80	81	89	99	
NRR / Unsur	3.080	3.080	3.120	3.840	3.240	3.200	3.240	3.560	3.960	
NRR tertbg/ unsur	0.339	0.339	0.343	0.422	0.356	0.352	0.356	0.392	0.436	*)
										3.335
IKM Unit pelayanan										83.380

**))

83.380

Keterangan :

- U1 s.d U10 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \sum = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \sum = 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 0,1

IKM UNIT PELAYANAN :	83.38
-----------------------------	--------------

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) 35,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	77,00
U2	Prosedur	77,71
U3	Waktu pelayanan	78,00
U4	Biaya/tarif	99,00
U5	Produk layanan	79,00
U6	Kompetensi pelaksana	78,57
U7	Perilaku pelaksana	81,11
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,16
U9	Sarana dan Prasarana	95,43

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PAGAR ALAM UTARA**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
8	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	4		3	3	
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
21	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
23	3	3	3	4	3		3		1	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	81	83	81	97	81	81	78	86	86	
NRR / Unsur	3.240	3.320	3.240	3.880	3.240	3.375	3.250	3.583	3.440	
NRR tertbg/ unsur	0.356	0.365	0.356	0.427	0.356	0.371	0.325	0.394	0.378	*)
										3.330
IKM Unit pelayanan										83.250 **)

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PAGAR ALAM UTARA**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
32	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
33	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
36	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
48										
49										
50										
ΣNilai /Unsur	68	73	68	86	68	70	69	73	71	
NRR / Unsur	3.091	3.318	3.091	3.909	3.091	3.182	3.136	3.318	3.227	
NRR tertbg/ unsur	0.340	0.365	0.340	0.430	0.340	0.350	0.345	0.365	0.355	*)
										3.230
IKM Unit pelayanan										80.750 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = 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 0.1
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	82.00
-----------------------------	--------------

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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	79.14
U2	Prosedur	82.98
U3	Waktu pelayanan	79.14
U4	Biaya/tarif	97.36
U5	Produk layanan	79.14
U6	Kompetensi pelaksana	81.96
U7	Perilaku pelaksana	79.83
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86.27
U9	Sarana dan Prasarana	83.34

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN DEMPO UTARA**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
8	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
9	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
11	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
12	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
13	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
14	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
15	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
16	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
17	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
21	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
22	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
23	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
24	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
25	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
ΣNilai /Unsur	97	76	75	83	95	93	94	100	98	
NRR / Unsur	3.880	3.040	3.000	3.320	3.800	3.720	3.760	4.000	3.920	
NRR tertbg/ unsur	0.427	0.334	0.330	0.365	0.418	0.409	0.414	0.440	0.431	*)
										3.568
IKM Unit pelayanan										**) 89.210

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
KECAMATAN DEMPO UTARA**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
27	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
29	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
30	3	3	3	4	4	4	2	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
40	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
43	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
44	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
45	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
46	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
48	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
50	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	85	76	78	100	82	82	79	97	96	
NRR / Unsur	3.400	3.040	3.120	4.000	3.280	3.280	3.160	3.880	3.840	
NRR tertbg/ unsur	0.374	0.334	0.343	0.440	0.361	0.361	0.348	0.427	0.422	*)
										3.410
IKM Unit pelayanan										**) 85.250

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
KECAMATAN DEMPO UTARA**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
51	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
52	3	3		4	3	3	3	4	4	
53	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
54	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
57	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
58	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
59	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
61	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
62	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
63	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
64	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
65	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
67	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
75	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	87	76	73	100	77	78	79	100	100	
NRR / Unsur	3.480	3.040	3.042	4.000	3.080	3.120	3.160	4.000	4.000	
NRR tertbg/ unsur	0.383	0.334	0.335	0.440	0.339	0.343	0.348	0.440	0.440	*)
										3.401
IKM Unit pelayanan										**) 85.035

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = 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 0.1
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	87.42
-----------------------------	--------------

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	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	90.28
U2	Prosedur	78.71
U3	Waktu pelayanan	78.31
U4	Biaya/tarif	93.45
U5	Produk layanan	85.21
U6	Kompetensi pelaksana	85.62
U7	Perilaku pelaksana	85.70
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.92
U9	Sarana dan Prasarana	98.50

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN DEMPO SELATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	75	75	75	100	82	75	77	94	100	
NRR / Unsur	3.000	3.000	3.000	4.000	3.280	3.000	3.080	3.760	4.000	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.330	0.330	0.440	0.361	0.330	0.339	0.414	0.440	*)
										3.313
IKM Unit pelayanan										82.830 **)

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
KECAMATAN DEMPO SELATAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
28	3	3	4	4	3	4	3	3	4		
29	3	3	4	4	3	4	3	3	4		
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
31	3	3	3	4	4	3	3	4	4		
32	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
35	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
37	3	3	3	4	4	3	3	3	4		
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
42	3	3	3	4	4	3	3	3	4		
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
45	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
46	4	3	4	4	4	3	4	4	4		
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
50	3	3	4	3	3	4	4	3	4		
ΣNilai /Unsur	79	75	82	99	82	81	80	87	95		
NRR / Unsur	3.160	3.000	3.280	3.960	3.280	3.240	3.200	3.480	3.800		
NRR tertbg/ unsur	0.348	0.330	0.361	0.436	0.361	0.356	0.352	0.383	0.418		*)
											3.344
IKM Unit pelayanan											**) 83.600

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- J = Jumlah NRR IKM tertimbang
- J' = 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 0.1

IKM UNIT PELAYANAN : 83.22

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	NRR/Unsur
U1	Persyaratan	77.00
U2	Prosedur	75.00
U3	Waktu pelayanan	78.50
U4	Biaya/tarif	99.50
U5	Produk layanan	82.00
U6	Kompetensi pelaksana	78.00
U7	Perilaku pelaksana	78.50
U8	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.50
U9	Sarana dan Prasarana	97.50