

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KANTOR KECAMATAN BORONG
 ALAMAT : KELURAHAN KOTA NDORA KECAMATAN BORONG
 Tlp/Fax :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	3	3	4	2	4
2	3	4	3	4	3	3	4	2	4
3	4	3	3	4	3	3	4	2	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	3	4	3	4	3	3	4	2	4
6	4	3	4	4	3	3	4	2	4
7	4	4	3	4	3	3	4	2	4
8	3	3	3	4	3	3	4	2	3
9	4	4	3	4	3	3	4	1	4
10	4	3	3	4	4	4	3	4	4
11	4	4	3	3	3	3	4	3	4
12	4	4	3	4	3	3	4	1	4
13	4	3	3	4	4	3	3	2	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	4	4	1	4
16	4	3	4	4	3	3	4	1	4
17	3	3	3	4	3	4	4	2	4
18	3	3	3	4	3	3	4	2	4
19	4	3	3	4	4	3	4	3	3
20	4	4	3	4	3	3	4	2	4
ΣNilai /Unsur	72	68	62	79	63	63	77	43	77
NRR / Unsur	3,600	3,400	3,100	3,950	3,150	3,150	3,850	2,150	3,850
NRR tertbg/ unsur	0,396	0,374	0,341	0,435	0,347	0,347	0,424	0,237	0,424
IKM Unit pelayanan									*) 3,322 **) 83,050

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 83,05

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	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,600
U2	Prosedur pelayanan	3,400
U3	Kecepatan pelayanan	3,100
U4	Biaya pelayanan	3,950
U5	Produk pelayanan	3,150
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,150
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,850
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,150
U9	Penanganan pengaduan	3,850