

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

UNIT PELAYANAN  
ALAMAT  
TAHUN

: Kecamatan Bati-Bati  
: Jl. A. Yani Desa Padang No. 5 Kecamatan Bati-Bati  
: 2020

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
5	3	3	3	4	4	4	4	4	3
6	4	3	3	3	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	3	3	4	3	3
8	4	4	3	3	4	3	3	4	4
9	4	3	3	3	4	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	3	3	3	3	3	3	3
29	4	3	3	3	4	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	4	3	3	3
31	4	4	3	3	3	3	4	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	2	3	2	3	3	3	2	3	2
34	3	3	2	3	2	3	3	3	2
35	3	2	3	2	3	2	3	3	2
36	2	3	2	2	3	3	2	3	3
37	3	3	3	3	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	3	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	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	4	4	3
53	3	3	4	4	4	4	4	4	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	4	4	3	3	3	4	3	3
57	3	3	4	4	3	3	3	4	4
58	3	4	4	4	3	3	3	4	4
59	4	4	3	3	3	4	4	3	3
60	3	4	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	4	4	3
65	3	3	4	3	3	3	4	3	3
66	3	4	3	4	3	4	3	4	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	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	4	3	4	3	3	4
74	4	4	3	3	3	3	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	2	3	3	3	3	3	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	1	3	3	4	3	4	3	3	3







174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	4	3	3	3	3	4	3
178	3	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	4	3	3	3	3	3	3
182	3	3	4	4	3	3	4	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	4	3
185	3	3	4	3	3	3	4	3	4
186	4	3	4	3	3	4	4	4	4
187	3	4	3	4	3	4	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	4	3	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	4	3	4	4	4	4	4	4	4
196	3	3	4	3	3	3	4	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	623	627	631	639	630	631	637	640	631
NRR / Unsur	3,131	3,151	3,171	3,211	3,166	3,171	3,201	3,216	3,171
NRR tertbg/ unsur	0,348	0,350	0,352	0,356	0,351	0,352	0,355	0,357	0,352
IKM Unit pelayanan									*) 3,173 **) 79,332

**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 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 79,33**

**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	3,131
U2	Prosedur pelayanan	3,151
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3,171
U4	Kewajaran Biaya/tarif	3,211
U5	Kesesuaian produk dan standar pelayanan	3,166
U6	Kemampuan /Kompetensi Petugas	3,171
U7	Perilaku Petugas pelayanan	3,201
U8	Sarana dan Prasarana	3,216
U9	Penanganan Pengaduan	3,171