

Lampiran 2.

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

UNIT PELAYANAN : DPMPTSP
ALAMAT :
Tlp/Fax :

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP 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	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
6	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
11	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
Jmlh Nilai tiap Unsur	60	54	54	63	61	55	58	55	62	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi	3.750	3.375	3.375	3.938	3.813	3.438	3.625	3.438	3.875	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111	0.4163	0.3746	0.3746	0.4371	0.4232	0.3816	0.4024	0.3816	0.4301	3.621
IKM Unit Pelayanan	10.406	9.3656	9.3656	10.927	10.58	9.5391	10.059	9.5391	10.753	90.534

Keterangan :

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jmlh NRR IKM Tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31-100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Lampiran 2.

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

UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 ALAMAT :
 Tlp/Fax :

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP 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	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	2	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	4	4	3	4	4	4	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	3	3	3
41	3	4	3	4	4	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	3	3	3	4
43	4	4	3	4	4	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	3	3	2	3
46	4	4	3	4	4	3	3	3	4
47	4	3	3	4	3	4	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4
52	4	4	4	4	4	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	3	3	4
57	4	4	4	4	4	3	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4
60	4	4	4	4	4	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	2	3
65	3	3	3	4	3	3	3	2	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	4	3	4	3	4
68	3	3	3	4	4	3	3	3	4
69	3	3	4	4	3	4	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4
73	4	4	4	4	4	3	3	2	4
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4
76	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	3	4
84	4	4	4	4	4	3	3	2	3
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	3	3	4
91	4	3	4	4	4	3	4	3	4
92	3	3	3	4	3	3	4	3	4
93	3	3	4	4	4	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	4	4	3	4
95	3	3	3	4	4	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	2	4
97	4	4	4	4	4	4	4	3	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	3	3	4	4
101	4	4	4	4	3	4	4	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	4	4	3	4	4	4	4	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	3	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	4	4	3	4	3	3
107	3	4	3	4	3	3	4	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	4	4	4	4	3	3	4	4
111	3	4	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	3	3	4	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	4	4	4	3	3	3	2	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	3	4	4	3	3	4	4
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	3	4	4	4	3	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	4	4	3	4	4	4	3	3	4
124	4	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	2	3
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	3	4	2	4	3	3	3	2	3
132	3	3	2	4	3	3	3	2	4
133	3	3	2	4	3	3	3	2	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	3	4	4	3	3	3	3	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	3	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jumlah

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
144	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
145	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
146	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
147	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
148	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
149	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
Jmlh Nilai tiap Unsur	543	550	531	600	548	532	525	489	563	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi	3.620	3.667	3.540	4.000	3.653	3.547	3.500	3.260	3.753	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111	0.4018	0.407	0.3929	0.444	0.4055	0.3937	0.3885	0.3619	0.4166	3.612
IKM Unit Pelayanan	10.046	10.175	9.8235	11.1	10.138	9.842	9.7125	9.0465	10.416	90.299

Keterangan :

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jmlh NRR IKM Tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 88,31-100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Lampiran 2.
**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
 DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Puskesmas Mpunda
 ALAMAT :
 Tlp/Fax :

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP 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	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	4	3	3	3	3	3	4	4
10	4	4	3	3	4	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	3	4	3	3	3	4	4	4	4
16	4	4	3	3	4	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	2
18	3	3	3	3	3	4	3	2	4
19	4	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	4	3	4	3	4	4	4
21	4	3	3	3	3	3	3	4	4
22	4	3	3	3	3	3	4	4	4
23	3	3	2	3	3	2	3	4	3
24	3	3	4	3	3	4	3	4	4
25	3	4	3	3	3	3	4	4	3
26	3	4	3	3	3	3	4	4	4
27	4	3	3	3	3	3	3	4	3
28	4	4	4	3	3	4	4	4	3
29	4	4	3	3	3	4	3	4	3
30	4	4	3	3	3	4	4	3	4
31	3	3	2	3	2	2	3	4	1
32	3	3	3	3	3	3	4	4	4
33	3	4	3	3	4	4	4	4	3
34	4	4	4	3	4	4	4	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4
36	4	3	3	3	3	3	3	4	4
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	4	3	3	4	4	4	4
40	3	4	4	3	4	4	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	2
42	3	3	4	3	4	3	4	3	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	3	3	1	3	3	3	3	2	3
46	4	4	4	3	3	3	4	4	4
47	4	4	4	3	3	3	4	2	1

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
48	4	4	3	3	3	4	3	4	4
49	4	3	3	3	3	4	4	4	3
50	4	3	4	3	3	3	4	4	4
51	3	2	2	3	3	4	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	3	2	3	3	3	3	2	4
54	3	3	4	3	4	3	4	3	4
55	2	3	2	3	2	3	3	2	3
56	2	3	2	3	3	3	3	2	2
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	2	3
60	3	3	2	3	3	3	3	2	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	2	3	3	3	3	2	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	2	3	2	3	3	3	3	2	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	4	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
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	2
74	3	3	3	3	3	3	3	3	2
75	2	3	2	3	3	3	3	2	2
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	2	3	2	3	3	2	2
78	3	3	3	4	3	3	3	2	2
79	2	3	3	2	3	3	3	2	4
80	3	3	3	2	3	3	3	3	4
81	3	3	4	2	3	3	3	2	4
82	2	4	3	2	3	3	3	2	3
83	3	3	3	2	3	3	3	2	3
84	3	3	3	3	4	3	7	2	4
85	2	3	3	2	2	3	3	2	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	2	3	3	3	2	3	3	2	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	2
90	3	4	3	4	4	3	4	3	3
91	3	3	2	4	3	3	3	3	2
92	3	2	3	3	3	3	2	2	3
93	2	3	2	3	3	3	3	2	3
94	3	3	2	4	3	3	3	2	3
95	3	3	3	4	3	3	3	2	2
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	2	2
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	3	2	3	2	3	3	2	2
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	2	2	3	3	2	3	2	3
102	3	3	3	3	3	3	3	2	2
103	3	3	3	3	3	3	3	2	2
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	2	4

Jumlah

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
106	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
107	2	3	2	3	3	2	3	2	3	
108	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
109	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
110	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
111	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
112	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
113	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
114	3	3	4	2	3	4	3	4	4	
115	3	3	4	2	3	4	3	4	4	
116	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
117	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
118	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
119	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
120	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
121	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
122	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
123	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
124	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
125	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
126	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
127	4	4	3	34	3	4	3	4	4	
128	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
129	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
130	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
131	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
132	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
133	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
134	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
135	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
136	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
137	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
138	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
139	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
140	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
Jmlh Nilai tiap Unsur	454	461	441	459	434	451	463	438	465	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi	3.243	3.293	3.150	3.279	3.100	3.221	3.307	3.129	3.321	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111	0.36	0.3655	0.3497	0.3639	0.3441	0.3576	0.3671	0.3473	0.3687	3.22376
IKM Unit Pelayanan	8.9989	9.1377	8.7413	9.098	8.6025	8.9395	9.1773	8.6818	9.217	80.5939

Keterangan :

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jmlh NRR IKM Tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31-100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99									

Lampiran 2.
**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
 DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Tenaga Kerja
 ALAMAT :
 Tlp/Fax :

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP 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	3	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	3	4	4	3
7	4	3	4	4	3	4	4	3	3
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4
9	4	3	3	4	4	4	4	3	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	3	4	4
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	4	4	3	3
16	4	3	4	4	3	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4
19	3	4	3	4	4	4	3	3	4
20	4	4	3	4	4	3	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	4	3	3	4
25	4	3	3	4	4	3	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	3	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	3	4	4	3	3	4	4
30	4	4	3	4	3	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	4	4	3	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	4	3	4
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	4	3	4	4	4	4
38	4	3	3	4	3	4	4	4	4
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	4	4	4	4	3	3	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	3
43	4	3	4	4	4	4	4	3	4
44	4	4	3	4	3	4	3	4	3
45	4	4	4	4	4	3	3	4	3
46	4	4	3	4	4	3	4	3	4
47	4	4	4	4	3	4	3	3	4
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	3	3	4

Jumlah

50	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
51	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
52	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
53	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
55	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Jmlh Nilai tiap Unsur	215	198	203	224	208	216	208	208	214	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap	3.839	3.536	3.625	4.000	3.714	3.857	3.714	3.714	3.821	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR	0.4262	0.3925	0.4024	0.444	0.4123	0.4281	0.4123	0.4123	0.4242	3.754
IKM Unit Pelayanan	10.654	9.8116	10.059	11.1	10.307	10.704	10.307	10.307	10.604	93.854

Keterangan :

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jmlh NRR IKM Tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25

161

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31-100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah Respon den	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN								
			Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan prasarana
1	DPMPTSP	16	3.7500	3.3750	3.3750	3.9375	3.8125	3.4375	3.6250	3.4375	3.8750
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	150	3.6200	3.6667	3.5400	4.0000	3.6533	3.5467	3.5000	3.2600	3.7533
3	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
4	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
5	Puskesmas Mpunda	108	3.2429	3.2929	3.1500	3.2786	3.1000	3.2214	3.3071	3.1286	3.3214
6	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
7	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
8	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
9	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
10	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
11	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
12	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
13	Dinas Pariwisata	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
14	Dinas Tenaga Kerja	56	3.8393	3.5357	3.6250	4.0000	3.7143	3.8571	3.7143	3.7143	3.8214
NRR rata-rata tiap unsur			#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
Nilai indeks per unsur			#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
Mutu per unsur			B	B	B	A	B	B	B	B	B

ikm kota

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31-100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM STLH DIKONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT LAYANAN
1	DPMPPTSP	3.6214	90.53	A	Sangat Baik
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3.6119	90.30	A	Sangat Baik
3	#REF!	#REF!	#REF!	B	Baik
4	#REF!	#REF!	#REF!	A	Sangat Baik
5	Puskesmas Mpunda	3.2238	80.59	C	Kurang baik
6	#REF!	#REF!	#REF!	A	Sangat Baik
7	#REF!	#REF!	#REF!	B	Baik
8	#REF!	#REF!	#REF!	B	Baik
9	#REF!	#REF!	#REF!	B	Baik
10	#REF!	#REF!	#REF!	B	Baik
11	#REF!	#REF!	#REF!	B	Baik
12	#REF!	#REF!	#REF!	B	Baik
13	Dinas Pariwisata	#REF!	#REF!	C	Kurang baik
14	Dinas Tenaga Kerja	3.7542	93.85	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kota Bima		#REF!	#REF!	B	Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
1	0	3.6214
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3.6119
3	#REF!	#REF!
4	#REF!	#REF!
5	Puskesmas Mpunda	3.2238
6	#REF!	#REF!
7	#REF!	#REF!
8	#REF!	#REF!
9	#REF!	#REF!
10	#REF!	#REF!
11	#REF!	#REF!
12	#REF!	#REF!
Nilai IKM Kota Bima		#REF!

Lampiran 2.
**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
 DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Tenaga Kerja
 ALAMAT :
 Tlp/Fax :

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	3	3	4	4	4	4	3	3	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
6	4	3	4	4	3	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	3	4
9	3	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	4	4	3	4	4	3	3	4	4
14	4	3	4	4	4	3	4	4	4
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	3	4
17	4	3	3	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	3	3	4
19	4	3	4	4	3	4	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4
23	3	4	3	4	4	4	3	3	4
24	4	4	3	4	4	4	4	3	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	3	4	4	4	4
27	3	4	3	4	3	4	4	3	4
28	4	4	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	4	4	4	4	4
34	4	3	2	4	1	3	3	2	3
35	4	4	3	4	4	4	3	4	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	4	4	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	3	3	4	4
39	4	4	3	4	3	4	4	3	4
40	4	4	3	4	4	3	4	4	4
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	4	4	4	3	4
43	4	3	4	4	3	4	4	4	3
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4	3	4	4

Jumlah

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
Jmlh Nilai tiap Unsur	173	159	160	179	167	172	170	167	178	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi	3.844	3.533	3.556	3.978	3.711	3.822	3.778	3.711	3.956	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111	0.4267	0.3922	0.3947	0.4415	0.4119	0.4243	0.4193	0.4119	0.4391	3.762
IKM Unit Pelayanan	10.668	9.805	9.8667	11.038	10.298	10.607	10.483	10.298	10.977	94.042

Keterangan :

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jmlh NRR IKM Tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31-100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99