

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2018**

UNIT PELAYANAN
AL AMAT
Tlp/Fax

UP ID TAMAN HUTAN RAYA Ir.H.DJUANDA
Komplk THIR Ir.H.Djuanda No 99 Dago Pakar
022 2515095 Fax 022 2507891

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	2	3	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	
2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	
4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	
6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	
8	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	
9	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
14	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
15	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
20	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
21	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	
22	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
35	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	
38	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
39	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
40	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	
41	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
42	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
43	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
44	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
48	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	148	150	153	148	148	150	141	157	183	158	145	144	150	161	
NRR / Unsur	2.960	3.000	3.060	2.960	2.960	3.000	2.820	3.140	3.260	3.180	2.900	2.880	3.000	3.220	
NRR tertbg/ unsur	0.210	0.213	0.217	0.210	0.210	0.213	0.200	0.223	0.231	0.224	0.206	0.204	0.213	0.229	
IKM Unit pelayanan															75.118

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 : 75.12

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	2.960
U2	Persyaratan pelayanan	3.000
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.060
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.960
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2.960
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.000
U7	Kecepatan pelayanan	2.820
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.140
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.260
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.160
U11	Kepastian biaya pelayanan	2.900
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2.880
U13	Kenyamanan lingkungan	3.000
U14	Keamanan pelayanan	3.220

KEPALA BALAI,

 LIANDA, Ssi, MT
 NIP. 19640812 199803 1 004