

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TRIWULAN I TAHUN 2023**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut
ALAMAT : Jalan P. Antasari No. 2 Pelaihari
Email : dinaspmtdtanahlaut@gmail.com

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

59	3	3	3	4	4	4	3	3	4
60	3	3	3	4	4	3	3	4	4
61	3	3	4	4	4	3	3	4	4
62	3	3	3	4	4	3	3	4	4
63	3	3	3	4	4	3	3	4	4
64	4	3	3	4	4	3	3	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	4	4
66	4	4	4	4	4	3	3	4	4
67	3	3	3	4	4	3	3	4	4
68	3	3	3	4	4	3	3	4	4
69	3	3	3	4	4	3	3	4	4
70	3	3	3	4	4	3	3	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	3	3	4	4
74	4	4	3	4	3	4	3	4	4
75	3	3	3	4	4	3	4	4	3
76	3	3	3	4	4	3	3	4	4
77	3	3	3	4	4	3	3	4	4
78	3	3	3	4	4	3	3	4	4
79	3	3	3	4	4	3	3	4	4
80	3	3	3	4	4	3	3	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	4	3	3	4	4
83	3	3	3	4	4	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	4	3	4	4	3	3	4	4
87	4	3	4	4	4	3	3	3	4
88	3	4	4	4	4	4	3	3	4
89	4	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	3	4	4	4	4	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	3	3	4	4	4	3	3	3	4
94	4	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	4	3	4	4	4	3	3	4
96	4	4	3	4	4	4	3	4	4
97	3	3	3	4	4	3	3	4	4
98	4	4	3	4	4	3	3	4	4
99	4	3	3	4	4	3	3	4	4
100	3	3	3	4	4	3	3	3	4
101	3	3	3	4	4	3	3	3	4
102	3	3	3	4	4	3	3	3	4
103	3	3	3	4	4	3	3	4	4
104	4	3	3	4	3	3	3	3	4
105	4	3	4	4	4	3	3	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	3	3	3	4	4
112	3	3	3	4	4	3	3	3	4
113	3	3	3	4	4	3	3	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	4	4	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	4	3	4	4	4	4	3	4
121	4	3	3	4	3	4	4	4	4
122	4	4	4	4	3	4	3	4	4
123	3	4	3	4	4	4	4	3	4
124	3	4	4	4	4	3	3	4	4
125	3	4	4	4	4	4	4	3	3
126	3	4	4	4	3	3	4	4	4
127	3	3	4	4	4	3	4	3	3
128	3	4	4	4	3	4	4	3	3

129	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
130	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
131	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
132	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
133	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
134	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
135	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
136	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
137	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
138	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
139	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
140	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
141	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
142	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
143	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
144	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
146	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
147	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
148	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
149	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
150	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
S nilai / Unsur	492	508	507	600	544	504	505	540	584	
NRR / Unsur	3,280	3,387	3,380	4,000	3,627	3,360	3,367	3,600	3,893	
NRR tertbg / unsur	0,361	0,373	0,372	0,440	0,399	0,370	0,370	0,396	0,428	3,508
IKM Unit pelayanan										87,707

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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kompetensi Kemampuan Petugas
U7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Pengaduan Pengguna Layanan

IKM UNIT PELAYANAN : 87,71

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 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TRIWULAN II TAHUN 2023**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut
ALAMAT : Jalan P. Antasari No. 2 Pelaihari
Email : dinaspmdtanahlaut@gmail.com

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

59	4	3	3	4	4	4	3	3	4
60	4	4	3	4	4	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	3	3	4	4
62	3	4	3	4	4	3	3	4	4
63	3	4	3	4	4	3	3	4	4
64	4	4	3	4	4	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	4	4	4	4	4	3	3	4	4
67	3	3	3	4	4	3	3	4	4
68	4	3	3	4	4	3	3	4	4
69	4	3	3	4	4	3	3	4	4
70	3	3	3	4	4	3	3	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	3	3	3	4	4
74	4	4	3	3	3	4	3	4	4
75	3	3	3	4	4	3	4	4	3
76	3	3	3	4	4	3	3	4	4
77	3	3	3	4	4	3	3	4	4
78	4	4	3	4	4	3	3	4	4
79	4	4	3	3	4	3	3	4	4
80	4	3	3	4	4	3	3	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	4	3	3	4	4
83	3	3	3	3	4	3	3	3	4
84	4	3	3	3	3	3	3	3	4
85	4	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	4	3	3	4	3	3	4	4
87	4	3	4	3	4	3	3	3	4
88	3	4	4	3	4	4	3	3	4
89	4	3	3	3	3	3	3	3	4
90	4	3	4	4	4	4	3	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	3	3	4	3	4	3	3	3	4
94	4	4	3	4	3	3	3	3	4
95	3	4	3	3	4	4	3	3	4
96	4	4	3	4	4	4	3	4	4
97	3	3	3	4	4	3	3	4	4
98	4	4	3	4	4	3	3	4	4
99	4	3	3	3	4	3	3	4	4
100	4	3	3	4	4	3	3	3	4
101	4	3	3	3	4	3	3	3	4
102	3	3	3	3	4	3	3	3	4
103	3	3	3	3	4	3	3	4	4
104	4	3	3	3	3	3	3	3	4
105	4	3	4	4	4	3	3	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	4
111	4	4	4	3	3	3	3	4	4
112	3	3	3	3	4	3	3	3	4
113	4	3	3	3	4	3	3	4	4
114	4	3	3	3	3	3	3	4	4
115	4	3	3	3	3	3	3	3	4
116	4	4	4	3	3	3	3	3	4
117	4	3	3	3	3	3	3	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	4	3	3	4	4	4	3	4
121	4	3	3	3	3	4	4	4	4
122	4	4	4	3	3	4	3	4	4
123	4	4	3	4	4	4	4	3	4
124	4	4	4	4	4	3	3	4	4
125	4	4	4	3	4	4	4	3	3
126	4	4	4	4	3	3	4	4	4
127	4	3	4	4	4	3	4	3	3
128	4	4	4	3	3	4	4	3	3

129	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
130	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
131	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
132	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
133	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
134	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
135	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
136	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
137	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
138	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
139	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
141	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
142	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
143	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
144	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
146	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
147	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
148	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
149	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
150	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
S nilai / Unsur	540	528	510	524	544	511	509	540	589	
NRR / Unsur	3,600	3,520	3,400	3,493	3,627	3,407	3,393	3,600	3,927	
NRR tertbg / unsur	0,396	0,387	0,374	0,384	0,399	0,375	0,373	0,396	0,432	3,516
IKM Unit pelayanan										87,908

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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kompetensi Kemampuan Petugas
U7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Pengaduan Pengguna Layanan

IKM UNIT PELAYANAN : 87,91

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