

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

UNIT PELAYANAN : Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Tanah Laut  
 ALAMAT : Jln. A. Syukri Komp. Gagas Permai Pelaihari  
 TAHUN : 2026 ( Triwulan 1 )

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	4	3	3	2	4
2	4	3	3	4	4	3	3	3	4
3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
5	4	4	3	4	3	3	3	2	4
6	3	3	4	4	3	3	3	2	4
7	3	3	4	4	3	4	3	2	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	4	4	4	3	3	3	3	4
10	4	4	2	4	3	3	3	4	4
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	3	4	4	3	4	4	3	4
14	3	3	4	4	3	3	3	4	4
15	4	4	3	4	4	3	3	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	4	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	4	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	3	4	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	3	3	4
26	3	3	4	4	3	3	4	4	4
27	3	3	4	4	3	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	3	2	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	4	3	3	3	4
33	3	3	4	4	4	3	3	3	4
34	4	4	4	4	5	4	4	4	4
35	4	4	4	4	3	3	3	3	4
36	4	3	3	4	3	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	4	3	3	4	4
40	4	3	3	4	4	3	3	3	4
41	3	3	3	4	4	3	4	3	4
42	3	3	3	4	4	3	3	3	4
43	3	3	4	4	4	3	3	3	4
44									
45	3	4	4	4	3	4	4	3	4
46	3	4	4	4	3	4	4	4	4
47	3	4	3	4	4	3	4	4	4
48	3	4	4	4	3	4	4	3	4
49	4	4	4	4	3	3	3	3	4
50	4	3	4	4	4	3	3	3	4
51	4	3	3	4	3	3	3	4	4
52	3	4	3	4	4	4	3	3	4
53	4	3	3	4	4	3	3	4	4
54	4	3	4	4	3	3	4	3	4
55	4	4	4	4	3	3	3	3	4
56	3	4	3	4	4	4	3	3	4

57	4	4	4	4	4	4	3	3	4
58	4	3	4	4	4	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	4	4	3	4
60	3	3	3	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4	3	4
62	4	3	3	4	3	4	4	3	4
63	3	3	3	4	3	4	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	4	3	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	3	3	4
70	4	4	4	4	4	3	4	3	4
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	3	4	4	3	3	3	4
75	4	4	3	4	3	4	3	3	4
76	4	4	4	4	3	3	4	3	4
77	3	3	4	4	4	4	4	3	4
78	4	3	4	4	3	3	4	4	4
79	4	4	4	4	3	4	4	3	4
80	4	3	4	4	3	4	3	4	4
81	3	4	3	4	4	3	3	3	4
82	3	4	3	4	4	3	3	3	4
83	3	3	4	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	3	4	3	4
85	4	3	3	4	4	3	3	3	4
86									
87	3	4	4	4	3	4	3	4	4
88	4	3	4	4	3	4	4	3	4
89	4	3	3	4	3	4	4	3	4
90	3	4	4	4	3	4	4	3	4
91	3	3	4	4	4	4	3	3	4
92	3	4	3	4	3	4	3	4	4
93	3	4	3	4	4	4	3	4	4
94	3	4	3	4	4	4	4	3	4
95	4	3	4	4	3	3	4	3	4
96	3	4	3	4	3	4	3	4	4
97	3	4	3	4	4	3	4	4	4
98	3	4	3	4	4	3	4	4	4
99	3	4	3	4	4	4	3	4	4
100	4	3	4	4	3	3	4	4	4
101	4	3	4	4	3	3	3	4	4
102	4	4	3	4	3	4	3	3	4
103	4	4	3	4	3	3	3	4	4
104	4	3	4	4	3	4	3	3	4
105	3	4	3	4	3	4	4	3	4
106	3	4	3	4	3	3	4	3	4
107	3	4	4	4	3	3	4	3	4
108	3	4	3	4	3	3	4	3	4
109	4	3	3	4	4	3	4	4	4
110	4	3	4	4	3	3	4	3	4
111	4	3	3	4	4	3	3	3	4
112	4	4	3	4	3	4	3	3	4
113	4	3	3	4	3	4	4	3	4
114	4	3	3	4	3	3	4	3	4
115	4	3	4	4	4	3	4	3	4
116	4	4	3	4	4	3	4	3	4
117	4	3	4	4	3	4	3	3	4
118	4	3	4	4	3	4	3	3	4
119	4	3	4	4	3	3	3	4	4
120	3	4	3	4	3	3	4	3	4
121	3	4	3	4	3	3	4	3	4
ΣNilai									
/Unsur	413	407	407	472	404	402	405	391	471
NRR /									
Unsur	3,500	3,449	3,449	4,000	3,424	3,407	3,432	3,314	3,992
NRR tertbg/ unsur	0,389	0,383	0,383	0,444	0,380	0,378	0,381	0,368	0,443
									*)
									3,548
									**)
									88,706
<b>IKM Unit pelayanan</b>									

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,500
U2	Prosedur pelayanan	3,449
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3,449
U4	Kewajaran Biaya/tarif	4,000
U5	Kesesuaian produk dan standar pelayanan	3,424
U6	Kemampuan /Kompetensi Petugas	3,407
U7	Perilaku Petugas pelayanan	3,432
U8	Sarana dan Prasarana	3,314
U9	Penanganan Pengaduan	3,992

**IKM UNIT PELAYANAN : 88,71**

**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