

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

UNIT PELAYANAN : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TANAH LAUT  
ALAMAT : Jalan A. Syairani Komplek Perkantoran Gagas Pelaihari 70814  
PERIODE SURVEI : Triwulan I - 2024

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

46	4	3	4	4	3	3	3	3	4
47	4	3	4	4	3	4	3	4	4
48	4	4	3	4	4	4	3	3	4
49	4	3	4	4	3	3	4	3	4
50	4	3	4	4	3	4	3	4	4
51	3	4	3	4	3	4	3	4	4
52	4	4	3	4	3	4	4	3	4
53	3	4	3	4	3	4	3	4	4
54	3	4	4	4	3	4	3	4	4
55	4	4	3	4	3	4	3	4	4
56	4	4	3	4	4	4	3	3	4
57	4	3	4	4	3	3	4	3	4
58	4	3	4	4	3	4	4	3	4
59	4	4	3	4	3	4	3	4	4
60	4	4	3	4	4	4	3	3	4
61	4	3	4	4	3	3	4	3	4
62	4	3	4	4	3	4	4	3	4
63	4	3	4	4	3	4	4	3	4
64	3	4	4	4	3	4	4	3	4
65	4	3	4	4	3	4	3	4	4
66	4	4	3	4	4	4	3	4	4
67	4	3	4	4	3	4	4	4	4
68	4	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	4	4	4	3	4	3	4	4
70	3	4	4	3	3	1	4	3	4
71	4	4	3	4	3	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	4	3	3	4	3	4	4	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	2	4
75	4	3	4	3	3	4	3	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	4	3	4	3	3	4	4	4	4
77	4	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	4	4	3	3	1	4	3	4
79	4	4	3	4	3	4	4	4	4
80	3	4	4	4	3	4	4	3	4
81	4	3	3	4	3	4	4	3	4
82	4	4	3	4	3	4	3	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	4	3	4	4	3	3	4	3	4
85	4	3	4	3	3	4	4	3	4
86	4	3	4	4	3	4	4	3	4
87	4	3	4	3	3	4	3	3	4
88	4	4	3	4	4	4	3	4	4
8+A101:J1209	4	3	4	3	3	4	3	4	4
90	3	3	4	3	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	2	4
92	4	3	4	3	3	4	3	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	4	3	4	3	3	4	4	4	4
95	4	3	3	4	3	3	3	3	4

96	3	4	3	3	3	4	3	4	4
97	4	4	3	4	4	4	3	4	4
98	3	4	3	4	3	4	3	4	4
99	4	4	3	4	3	4	4	3	4
100	3	4	3	4	3	4	3	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	3	4	3	4	3	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	4	3	4	4	3	3	4	3	4
105	4	3	4	4	3	4	4	3	4
106	4	3	4	4	3	4	4	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	4	4
110	3	4	3	3	4	3	3	3	3
111	3	3	3	4	4	3	4	3	4
112	4	4	3	4	3	4	4	4	3
113	3	4	3	4	3	4	3	4	3
114	4	3	4	3	3	3	4	3	3
115	4	4	4	3	3	3	3	4	4
116	4	4	3	4	3	4	4	3	3
117	4	3	3	3	4	4	3	3	4
118	4	3	3	3	3	3	3	4	4
119	4	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	3	4	3	3	4	3	4	3
121	3	3	3	3	4	3	3	3	3
122	3	3	4	3	3	3	3	3	3
123	4	3	3	3	3	4	3	4	4
124	3	3	3	3	4	3	3	4	3
125	3	4	3	3	4	3	3	4	4
126	3	4	3	3	3	3	4	4	3
127	4	3	3	3	4	3	4	4	4
128	4	3	4	3	3	4	3	4	3
129	3	4	3	3	4	3	4	3	3
130	4	3	3	3	3	3	4	3	4
131	3	3	4	4	3	4	4	3	3
132	3	4	3	4	4	4	3	3	4
133	3	3	4	3	3	3	3	4	3
134	3	4	3	4	3	3	4	4	3
135	4	3	3	3	4	3	3	3	3
136	3	4	3	4	4	3	3	3	3
137	4	3	3	4	4	4	3	4	3
138	3	3	4	3	3	4	3	4	4
139	4	4	3	4	3	3	3	3	3
140	3	3	4	3	4	3	3	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	3	4	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	4	3
144	3	4	3	4	3	3	4	3	3
145	3	3	3	4	4	4	3	3	4
146	3	4	3	4	3	3	4	3	3

147	4	3	3	4	3	3	4	3	4
148	3	4	3	4	3	4	3	3	3
149	3	4	3	3	3	3	3	3	4
150	4	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	518	503	497	540	480	510	497	506	555
NRR / Unsur	3.55	3.45	3.40	3.70	3.29	3.49	3.40	3.47	3.80
NRR tertbg/ unsur	0.39	0.38	0.38	0.41	0.36	0.39	0.38	0.38	0.42
									*)
									3.50
IKM Unit pelayanan									**) 87.5

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

- \*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 87.5**

**Mutu Pelayanan :**

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

**B** (Baik) : 76,61 - 88,3

**C** (Kurang Baik) : 65 - 76,6

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.55
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.45
U3	Waktu penyelesaian	3.40
U4	Biaya/tarif	3.70
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.29
U6	Kompetensi pelaksana	3.49
U7	Perilaku pelaksana	3.40
U8	Sarana dan prasarana	3.47
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.80