

## 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	J u m l a h
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
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>10,406</b>	<b>9,3656</b>	<b>9,3656</b>	<b>10,927</b>	<b>10,58</b>	<b>9,5391</b>	<b>10,059</b>	<b>9,5391</b>	<b>10,753</b>	<b>90,534</b>

## 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 3.

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

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)
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	4	4	4	4	4	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4
59	4	3	3	4	3	4	4	3	4
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	4	4	3	3	3	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	3	4	4	3	3	3	4
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	3	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	2	3	2	4	3	3	3	3	4
74	2	3	2	4	3	3	3	3	4
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	4	3	4
80	3	3	4	4	4	3	4	3	4
81	3	3	4	4	4	3	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	3	4	3	4	3	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	4	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	4	4
89	3	3	4	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	2	4
91	3	3	3	4	3	3	3	2	4
92	3	3	3	4	3	3	3	2	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	2	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	3	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	2	4
103	3	3	3	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	4	3	4	3	3	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	4	4	4	4
116	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)	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
135	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
136	4	4	3	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	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
145	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
150	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
Jmlh Nilai tiap Unsur	547	547	541	600	556	547	551	554	595	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi	3,647	3,647	3,607	4,000	3,707	3,647	3,673	3,693	3,967	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111	0,4048	0,4048	0,4003	0,444	0,4114	0,4048	0,4077	0,41	0,4403	3,728
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>10,12</b>	<b>10,12</b>	<b>10,009</b>	<b>11,1</b>	<b>10,286</b>	<b>10,12</b>	<b>10,194</b>	<b>10,249</b>	<b>11,008</b>	<b>93,203</b>

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 4.  
**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
 DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RSUD Kota Bima  
 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	2	3	4	2	3	1	4	2	1
2	3	4	2	1	2	3	2	4	1
3	1	2	3	4	3	2	4	1	2
4	2	4	2	3	1	3	4	2	1
5	3	2	3	1	2	4	3	4	4
6	2	4	4	2	4	3	2	3	3
7	4	2	2	4	1	2	4	2	2
8	1	3	1	3	3	3	1	3	4
9	2	4	2	2	2	4	3	4	2
10	3	1	3	1	4	1	2	1	4
11	4	2	2	3	2	2	4	3	3
12	2	4	3	4	3	4	1	2	2
13	3	3	4	1	1	3	3	4	4
14	2	2	1	2	3	1	2	2	3
15	1	1	2	3	2	2	4	1	2
16	3	2	3	2	4	4	1	3	3
17	4	4	2	4	2	3	2	4	4
18	3	3	4	1	1	1	4	2	2
19	2	1	1	3	4	2	3	1	3
20	1	4	3	2	2	4	2	3	4
21	3	2	2	4	3	3	1	4	2
22	4	3	4	3	4	2	2	1	4
23	2	2	1	2	2	3	3	2	1
24	1	1	2	3	3	4	2	4	4
25	4	3	4	4	4	1	1	2	4
26	3	3	3	2	3	3	3	2	4
27	4	3	4	2	3	4	4	3	4
28	3	4	3	3	4	4	4	3	4
29	3	4	4	3	3	3	4	3	4
30	3	4	3	3	4	4	4	3	3
31	3	4	4	3	3	4	3	3	1
32	3	4	3	3	3	3	3	3	4
33	4	3	4	3	3	4	4	3	2
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4
36	3	4	2	2	3	3	3	3	3
37	4	4	3	2	3	4	4	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	2	3	3	3	3	3	2	4
40	3	3	3	3	3	4	4	2	1
41	3	3	3	3	4	3	3	3	3
42	4	4	4	1	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	3	4
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	2	3	3	3	3	3
47	3	4	3	3	4	4	4	4	4
48	3	4	3	3	3	3	4	4	4
49	4	2	2	2	2	4	4	2	4
50	3	3	3	3	2	3	3	3	3
51	3	3	3	3	4	3	4	4	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)
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	2	4	3	2	4	2	3
115	3	3	4	3	3	3	4	2	4
116	3	3	3	4	3	3	4	3	4
117	3	3	3	2	3	3	3	2	3
118	3	3	4	4	3	3	3	3	4
119	2	4	3	3	3	3	3	3	3
120	2	4	3	3	3	3	4	3	3
121	2	3	3	3	3	3	3	3	4
122	2	3	3	3	3	3	4	3	3
123	3	3	3	3	3	3	4	3	4
124	4	4	4	2	3	4	4	3	3
125	3	3	3	2	3	3	4	4	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	2	3	4	2	2	4	2	3
128	3	3	2	3	3	3	2	2	4
129	3	3	3	3	2	3	3	2	2
130	3	3	3	3	3	3	2	2	2
131	3	3	4	3	3	3	4	2	4
132	4	3	3	4	3	3	4	3	4
133	3	3	3	3	3	3	4	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	2	2
135	3	3	3	2	3	3	3	2	3
136	3	3	3	4	3	3	3	2	3
137	3	3	3	3	3	3	3	2	2
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	3	3	3	3	3	3	2	3
140	3	3	3	3	4	3	3	3	4
141	3	3	4	3	3	3	3	4	4
142	3	4	3	3	4	4	4	4	3
143	4	3	3	3	3	3	3	4	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	4	4	3	4	4	3	4
148	3	4	4	4	3	4	4	4	4
149	4	4	3	4	4	4	3	4	4
150	3	2	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	2	3	3	3	3	4
152	3	3	3	2	3	3	4	2	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	2	3	2	3	2	4	3	3
155	4	3	4	3	3	4	3	3	4
156	3	3	3	4	4	3	3	3	4
157	3	3	3	3	3	3	4	3	3
158	3	4	3	4	3	3	3	3	4
159	3	4	4	4	3	4	4	4	1
160	3	4	3	3	3	3	4	4	4
161	3	4	3	4	3	3	4	2	4
162	4	3	4	3	3	4	4	3	3
163	3	4	3	2	3	3	3	3	3
164	3	4	4	2	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	3	3	3	2	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	2
167	3	3	3	3	4	4	4	4	4
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3
169	4	4	3	3	4	4	4	4	4
170	4	4	3	4	3	3	3	2	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	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)
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	2	1
174	3	3	4	4	3	4	4	4	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	4	4	4	4	4	3	3	3	3
177	4	4	4	4	3	3	3	3	3
178	4	4	4	4	3	4	3	3	3
179	4	3	3	4	4	4	4	3	3
180	4	4	3	4	3	3	4	4	3
181	4	4	3	4	4	4	3	3	3
182	3	3	3	3	3	4	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	4	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	3	3	3	3	3	3	4	3	3
187	2	3	3	3	3	3	3	2	3
188	3	3	2	3	3	3	3	2	3
189	2	3	3	3	2	3	3	2	2
190	3	3	3	2	3	3	3	3	3
191	3	3	3	2	3	3	3	2	3
192	3	3	3	4	3	4	4	4	4
193	3	3	4	4	3	4	4	4	4
194	3	4	4	4	3	4	4	3	4
195	3	4	4	4	3	4	4	4	4
196	4	3	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	4	3	3	4	3	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	4	3	4	3	3	3
200	3	4	3	3	3	3	4	3	4
201	3	3	3	4	3	3	4	2	4
202	3	2	3	4	3	3	3	2	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	2
204	3	4	3	2	4	4	3	4	4
205	4	3	4	4	2	3	3	2	4
206	3	3	3	3	3	3	3	2	4
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3
209	2	3	2	2	3	3	3	3	4
210	3	4	3	4	3	3	3	3	1
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	4	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	4	2	3	2	3	3	2	3
216	4	3	3	4	3	3	3	3	4
217	3	3	4	4	4	3	4	4	4
218	3	3	3	4	3	3	3	3	3
219	3	3	3	4	3	3	3	3	3
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	3	4	4	3	4	3	4	4
222	4	4	4	4	3	4	4	4	4
223	3	3	3	4	3	3	3	3	3
224	3	3	3	4	3	3	3	3	3
225	4	3	3	4	3	3	3	3	3
226	4	3	4	3	4	2	3	2	2
227	3	4	3	3	3	4	3	3	3
228	4	4	3	4	3	4	4	3	3
229	4	2	3	4	3	3	4	3	3
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3
231	3	3	3	4	3	3	3	3	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)
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	4	4	2	3	4	3	4	4
234	3	3	4	4	3	3	3	2	2
235	3	3	3	4	3	3	3	2	2
236	3	3	2	2	23	3	2	3	1
237	2	3	3	2	3	3	3	3	3
238	3	3	3	4	3	3	3	3	3
239	3	3	3	4	3	3	3	4	4
240	3	3	3	3	3	3	3	2	4
241	3	3	3	4	3	3	3	3	3
242	3	3	3	4	3	3	3	3	3
243	3	3	3	4	3	3	3	3	3
244	3	3	3	4	3	3	3	3	3
245	3	4	3	4	3	3	3	3	3
246	3	3	3	2	3	3	3	2	3
247	3	3	3	3	3	3	4	3	3
248	3	3	3	3	3	3	4	3	3
249	3	3	3	3	4	3	3	4	3
250	3	3	2	3	3	3	3	4	3
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	3	3	3	4	3	3	3	3	4
253	3	3	3	2	2	3	3	2	3
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	3	3	4	4	3	3	3	4
256	4	3	4	4	4	4	4	3	4
257	3	2	2	2	3	3	3	2	3
258	2	2	2	1	2	3	3	2	4
259	3	3	2	2	3	3	3	3	3
260	2	2	2	2	2	2	2	3	3
261	2	2	2	1	3	2	2	3	4
262	3	3	3	2	3	3	3	2	3
263	3	3	3	2	3	3	3	2	3
264	3	3	3	2	3	3	3	2	3
265	3	3	3	2	3	3	3	2	3
266	2	3	3	2	3	3	3	3	3
267	3	3	3	2	3	3	3	2	4
268	3	3	3	2	3	3	3	3	2
269	2	2	2	1	2	3	3	2	2
270	2	3	2	1	2	3	3	2	2
271	2	2	2	1	3	3	3	2	2
272	3	3	3	2	3	3	3	2	4
273	2	3	2	2	3	3	3	2	3
274	3	3	2	1	3	3	3	2	3
275	3	3	2	3	3	3	3	2	4
276	3	3	3	2	3	3	3	3	4
277	3	2	2	2	3	3	3	2	3
278	3	2	2	1	3	3	3	2	2
279	2	2	3	1	3	3	3	2	2
280	3	2	2	2	3	3	3	2	4
281	3	3	3	2	3	3	3	2	2
282	2	3	2	2	3	3	3	2	3
283	3	3	2	2	3	3	3	2	4
284	3	2	2	2	3	3	3	2	3
285	2	3	2	1	3	3	3	2	4
286	3	2	2	2	3	3	3	2	2
287	4	4	4	4	3	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	3	3	3	4	3	3	3	4	4
290	4	3	4	4	4	4	4	3	4
291	3	3	3	4	3	3	3	3	2

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)
292	4	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	4	3	4	3	3	4	4	4
294	3	4	4	4	3	4	3	4	4
295	4	4	4	4	4	4	3	3	4
296	3	3	3	2	3	3	3	3	3
297	3	3	3	2	2	2	2	3	2
298	3	3	2	2	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	2
300	2	2	2	1	3	3	2	1	2
301	3	2	2	1	3	2	2	2	3
302	4	4	4	2	3	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	3	4	3	4	4	4	4
305	3	4	3	4	3	3	4	4	4
306	3	3	3	4	4	3	3	3	3
307	3	3	3	4	3	3	3	3	4
308	3	3	2	4	3	4	3	2	3
309	3	3	3	4	3	3	4	2	4
310	3	3	3	4	3	3	3	2	4
311	3	3	3	4	3	3	2	3	2
312	3	3	3	4	3	3	3	3	3
313	3	3	3	4	3	3	3	3	3
314	3	3	3	4	3	3	3	3	3
315	3	3	3	4	3	3	3	3	3
316	3	3	3	4	3	3	3	3	3
317	3	3	3	4	4	3	3	3	3
318	3	3	3	4	3	3	3	3	3
319	3	4	3	4	3	3	3	3	3
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	3	3	3	4	3	3	3	3	3
322	3	3	3	4	3	3	3	3	3
323	3	3	3	4	3	3	3	3	3
324	3	4	3	4	4	4	4	4	4
325	3	3	4	4	3	4	3	4	3
326	3	3	3	4	3	3	3	3	3
327	3	3	3	4	3	3	3	3	3
328	4	4	4	2	4	4	4	4	4
329	4	3	3	4	4	4	4	4	4
330	3	4	4	3	3	3	3	3	4
331	3	3	3	4	3	3	4	3	4
332	3	3	4	3	3	4	4	4	4
333	3	3	3	4	3	3	3	2	4
334	3	4	4	4	4	4	3	3	2
335	3	3	3	4	3	3	3	2	4
336	3	2	3	4	3	3	3	2	4
337	3	2	3	3	3	3	3	2	3
338	3	4	4	3	3	4	4	4	4
339	4	3	3	1	2	3	4	2	4
340	4	3	2	1	3	3	3	2	4
341	3	4	4	2	3	3	4	4	3
342	3	4	3	4	3	4	3	3	4
343	2	3	1	4	2	3	4	3	3
344	3	4	3	4	4	3	4	4	4
345	3	3	3	4	3	3	4	3	4
346	3	3	2	2	2	3	3	3	2
347	3	3	3	3	3	3	3	2	2
348	3	2	3	3	3	3	3	3	2
349	3	3	3	3	3	3	3	3	2
350	3	3	3	2	3	3	3	2	2
Jmlh Nilai tiap Unsur	1068	1086	1059	1070	1092	1105	1131	1014	1136

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)	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi	3,051	3,103	3,026	3,057	3,120	3,157	3,231	2,897	3,246	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111	0,3387	0,3444	0,3359	0,3393	0,3463	0,3504	0,3587	0,3216	0,3603	3,096
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>8,4677</b>	<b>8,6104</b>	<b>8,3964</b>	<b>8,4836</b>	<b>8,658</b>	<b>8,7611</b>	<b>8,9672</b>	<b>8,0396</b>	<b>9,0069</b>	<b>77,3908</b>

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 5.  
**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
 DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Puskesmas Rasanae Timur  
 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	4	3	3	3	3	2
3	3	3	3	4	3	3	4	2	4
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
5	3	3	3	4	3	4	3	2	3
6	3	3	3	4	3	3	4	4	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	4	3	2	3	3	3	2	4
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	3	3	4	4	3	4
16	4	4	3	4	4	3	4	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2
18	3	3	3	4	3	4	3	2	4
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	4	4	4	4	3	4	3	4
21	4	4	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	3	4	3	3	4	4	4
23	3	3	2	4	3	2	3	3	4
24	3	3	4	4	3	4	3	4	4
25	3	4	3	4	3	3	4	3	4
26	3	4	3	4	3	3	4	3	4
27	4	3	3	4	3	3	3	2	4
28	4	4	4	4	3	4	4	3	3
29	4	4	3	4	3	4	3	3	3
30	4	4	3	4	3	4	4	3	4
31	3	3	2	4	2	2	3	2	1
32	3	3	3	4	3	3	4	3	4
33	3	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	2	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	3	3	4	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	4	4	4	3	4	4	4	4
40	3	4	4	4	4	4	3	3	3
41	3	3	3	2	3	3	3	3	2
42	3	3	4	4	4	3	4	3	2
43	3	3	3	2	3	3	3	3	2
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	1	4	3	3	3	2	3

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)	
46	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
47	4	4	4	4	3	3	4	2	1	
48	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
49	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
50	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
51	3	3	2	2	4	4	4	2	3	
52	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
61	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
70	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
Jmlh Nilai tiap Unsur	236	239	224	269	226	232	242	216	240	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap	3,371	3,414	3,200	3,843	3,229	3,314	3,457	3,086	3,429	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR	0,3742	0,379	0,3552	0,4266	0,3584	0,3679	0,3837	0,3425	0,3806	3,368
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>9,3557</b>	<b>9,4746</b>	<b>8,88</b>	<b>10,664</b>	<b>8,9593</b>	<b>9,1971</b>	<b>9,5936</b>	<b>8,5629</b>	<b>9,5143</b>	<b>84,201</b>

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 6.  
**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	2	2	2	3	4	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	4	2	3	4	4
6	4	3	4	3	3	4	4	4	4
7	4	3	3	3	3	3	4	3	3
8	3	3	3	2	3	3	3	3	4
9	3	3	2	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	2	3	3	3	2	4
11	3	3	3	2	3	3	3	2	4
12	2	3	2	3	2	2	3	2	3
13	3	4	4	2	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	4	3	2	3	3	4	3	4
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4
17	3	4	3	3	3	4	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	2	3	3	3	3	4
20	3	3	3	2	3	3	3	3	4
21	3	3	3	2	3	3	3	3	4
22	3	3	3	2	3	3	3	2	4
23	3	3	2	3	3	3	4	3	4
24	4	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	2	3	3	4	3	4	3
26	3	3	3	2	2	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	4	3	3	4
28	4	4	3	3	2	2	2	3	2
29	3	3	2	3	4	2	3	2	3
30	3	3	3	3	2	2	3	2	3
31	3	4	3	3	3	3	3	4	4
32	4	4	3	3	3	4	4	3	4
33	4	3	2	2	4	3	4	4	4
34	3	3	2	2	3	3	3	2	3
35	2	3	4	4	3	4	4	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	2	2
37	3	3	3	3	3	3	4	4	4
38	4	4	3	2	3	3	4	4	4
39	3	3	4	3	3	4	4	4	4
40	2	2	2	2	3	2	2	3	4
41	2	2	2	2	2	2	3	2	4
42	3	3	2	2	2	2	3	2	4
43	3	2	2	2	2	3	3	2	4
44	3	2	3	2	3	3	3	2	4
45	3	3	3	2	3	3	3	3	4
46	4	3	2	3	3	3	3	2	4
47	4	4	3	2	4	3	3	3	3
48	3	3	3	2	3	4	4	3	4
49	3	4	4	2	4	4	3	3	1
50	3	3	2	2	3	3	4	3	4
51	3	3	2	2	2	3	3	3	4
52	3	3	2	3	3	3	4	3	3
53	4	4	4	2	3	4	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2

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)	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
56	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
58	3	4	4	2	3	3	4	4	2	
59	3	4	3	3	3	3	4	2	4	
60	3	4	3	2	3	3	3	3	4	
61	3	4	3	3	2	3	4	3	3	
62	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
63	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
64	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
65	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
66	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
67	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
69	3	4	2	2	3	3	3	2	3	
70	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
Jmlh Nilai tiap Unsur	219	226	195	180	211	219	228	208	247	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi	3,129	3,229	2,786	2,571	3,014	3,129	3,257	2,971	3,529	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111	0,3473	0,3584	0,3092	0,2854	0,3346	0,3473	0,3615	0,3298	0,3917	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>8,6818</b>	<b>8,9593</b>	<b>7,7304</b>	<b>7,1357</b>	<b>8,3646</b>	<b>8,6818</b>	<b>9,0386</b>	<b>8,2457</b>	<b>9,7918</b>	<b>76,6296</b>

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 7.  
**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
 DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Puskesmas Penanae  
 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	2	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	1	3	2	4	4	3	3	4
5	4	4	3	4	4	3	3	4	4
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3
7	3	4	4	3	3	4	3	2	4
8	4	3	3	4	3	4	3	3	4
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	3	3	3	3	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	2	3	3	3	3	3
15	4	3	3	3	4	4	4	4	4
16	4	3	4	3	3	4	3	4	4
17	3	4	4	2	3	3	4	3	3
18	3	3	4	2	3	4	4	3	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	1
20	3	3	3	3	3	3	3	2	3
21	3	3	4	3	4	4	4	3	4
22	3	3	3	3	3	3	4	2	4
23	3	3	3	2	3	3	3	2	4
24	3	3	2	3	3	4	4	3	3
25	4	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	2	4
27	3	3	3	3	3	3	3	2	4
28	3	3	3	2	3	4	4	4	4
29	3	4	3	3	3	4	3	3	4
30	4	4	4	2	4	4	4	4	4
31	4	3	4	3	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	3	3	3	2	3	3	3	2	2
36	3	2	3	2	3	4	3	2	3
37	4	3	4	2	4	4	3	4	4
38	4	3	2	2	3	4	3	2	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	4	3	2	1	2	2	4	4	3
41	3	3	3	2	3	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	4	4	4	4
43	4	4	4	3	3	4	4	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	3	2	3	3	4	2	4
46	3	2	3	2	3	3	3	2	3
47	3	3	3	2	3	3	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	2	3	3	4	3	4
51	4	4	4	1	4	4	4	4	4
52	3	4	3	2	3	3	4	3	3
53	3	3	3	2	3	3	3	3	4
54	3	3	3	2	3	3	3	3	3

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)	
55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
56	3	3	2	3	3	3	4	4	4	
57	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
58	4	4	2	3	3	3	3	2	2	
59	3	3	2	2	3	3	3	2	4	
60	4	3	4	2	4	3	3	3	4	
61	3	3	3	1	3	3	3	2	3	
62	4	4	3	2	3	3	3	3	2	
63	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
64	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
65	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
67	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
68	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
69	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
70	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
71	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
72	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
73	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
Jmlh Nilai tiap Unsur	246	237	231	186	233	243	249	224	256	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi	3,324	3,203	3,122	2,514	3,149	3,284	3,365	3,027	3,459	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111	0,369	0,3555	0,3465	0,279	0,3495	0,3645	0,3735	0,336	0,384	3,158
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>9,225</b>	<b>8,8875</b>	<b>8,6625</b>	<b>6,975</b>	<b>8,7375</b>	<b>9,1125</b>	<b>9,3375</b>	<b>8,4</b>	<b>9,6</b>	<b>78,9375</b>

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>B (Baik)</b>	<b>: 76,61 - 88,30</b>
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D ( Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

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

UNIT PELAYANAN : Dinas Sosial  
ALAMAT : JL. DUKU NO, 1 RABA BIMA  
Tlp/Fax :

NO URUT	JENIS KELAMIN	USIA	PENDK	PEKJ	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									KELUHAN/SARAN PERBAIKAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki		SMP	Bertani	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
2	Perempuan		SD	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Laki-laki		S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Laki-laki		SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Perempuan		SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Laki-laki		SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Perempuan		SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Perempuan		SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Perempuan		SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Perempuan		SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Laki-laki		SD	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Perempuan		SMP	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Perempuan		SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Perempuan		SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Laki-laki		SMA	Buruh	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
16	Perempuan		SMA	Swasta	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
17	Laki-laki		SMA	Swasta	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
18	Perempuan		SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	Perempuan		SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	Laki-laki		SMP	Buruh	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
21	Perempuan		SMA	IRT	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
22	Perempuan		SMA	IRT	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
23	Perempuan		SMP	IRT	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	Laki-laki		SMA	Bertani	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
25	Laki-laki		SD	Buruh	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
26	Laki-laki		SD	Palele	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
27	Laki-laki		SMP	Bertani	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
28	Laki-laki		SD	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	Perempuan		SD	IRT	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
30	Perempuan		S1	Swasta	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
31	Perempuan		SD	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	Laki-laki		SMA	Buruh	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	Perempuan		SMA	IRT	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
34	Perempuan		SMA	Dagang	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	Laki-laki		SMA	Palele	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
36	Laki-laki		SMA	Bertani	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
37	Perempuan		SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	Perempuan		SMA	Usaha dag	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
39	Laki-laki		S1	Bertani	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	Laki-laki		S1	Buruh	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
41	Perempuan		SMP	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	Laki-laki		S1	Usaha tani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	Perempuan		SMP	Swasta	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
44	Perempuan		SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
45	Perempuan		SMA	Wirausaha	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	Perempuan		SMA	Wirausaha	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
47	Perempuan		SMA	IRT	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
48	Perempuan		SMA	IRT	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
49	Perempuan		SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
50	Perempuan		SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	Laki-laki		SMA	Bertani	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
52	Laki-laki		SMA	Buruh	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
53	Laki-laki		SMA	Dagang	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
54	Laki-laki		SMA	Dagang	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
55	Laki-laki		SMA	Tukang	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	Perempuan		SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
57	Perempuan		SMP	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	Perempuan		SMP	Swasta	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
59	Laki-laki		SMA	Buruh	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
60	Laki-laki		SMP	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	Perempuan		SMA	IRT	3	4	3	4	3	3	3	3	4	

NO URUT	JENIS KELAMIN	USIA	PENDK	PEKJ	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									KELUHAN/SARAN PERBAIKAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
62	Laki-laki		SMA	Buruh	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
63	Laki-laki		SMA	Buruh	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	Laki-laki		SMA	Buruh	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
65	Perempuan		SMA	IRT	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
66	Perempuan		SMA	Wirausaha	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
67	Perempuan		SMP	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
68	Perempuan		SMP	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
69	Perempuan		SMA	Swasta	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
70	Perempuan		SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71	Laki-laki		SMA	Buruh	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
72	Laki-laki		SMA	Bertani	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
73	Laki-laki		S1	Niaga	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Jmlh Nilai tiap Unsur					251	253	242	292	250	247	253	250	285	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi					3,438	3,466	3,315	4,000	3,425	3,384	3,466	3,425	3,904	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111					0,382	0,385	0,368	0,444	0,3801	0,3756	0,385	0,3801	0,433	3,532
					<b>9,541</b>	<b>9,617</b>	<b>9,199</b>	<b>11,100</b>	<b>9,5034</b>	<b>9,3894</b>	<b>9,617</b>	<b>9,5034</b>	<b>10,834</b>	<b>88,306</b>

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 12.

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

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax

NO	UNSUR PELAYANAN	ASAS MASYARAKAT PER			KELUHAN/SARAN PERBAIKAN
		U1	U8	U9	
1	Perempuan	3	3	4	
2	Laki-laki	4	3	4	
3	Perempuan	3	3	4	
4	Perempuan	3	3	4	
5	Perempuan	3	3	4	
6	Laki-laki	3	3	4	
7	Laki-laki	3	3	4	
8	Laki-laki	4	3	4	
9	Perempuan	4	4	4	
10	Perempuan	3	3	4	
11	Perempuan	3	3	4	
12	Perempuan	4	4	4	
13	Perempuan	3	3	4	
14	Perempuan	3	4	4	
<b>SKM Unit Pelayanan</b>		<b>#REF!</b>	<b>#REF!</b>	<b>#REF!</b>	<b>#REF!</b>

<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR</b>
1	0	3,6214
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,7281
3	RSUD Kota Bima	3,0956
4	Puskesmas Rasanae Timur	3,3681
5	Puskesmas Mpunda	3,0652
6	Puskesmas Penanae	3,1575
7	#REF!	#REF!
8	#REF!	#REF!
9	#REF!	#REF!
10	#REF!	#REF!
11	Dinas Sosial	3,5322
12	#REF!	#REF!
<b>Nilai IKM Kota Bima</b>		<b>#REF!</b>