

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN PERIODE APRIL - JUNI 2022**

Unit Pelayanan : **Dinas Kesehatan** Kab. Muba  
 Alamat : Jl.Kol.Wahid Udin No.230 Lk.VII Kel. Serasan Jaya Kec. Sekayu  
 30711  
 Telp : ( 0714) 321047

1 Off 3

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	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	4	3	4	4	4	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	4	3	4	2
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10	4	3	4	3	3	4	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	3	4	3	4	3	3	3
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	4	4	4	3	4	3	3	4
18	4	4	3	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	3	3	4	4	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	4	4	3	4	3	4	3
24	3	3	3	4	3	4	3	3	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4	3
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	4	4	3	3	4	4	3
31	3	3	3	4	3	4	3	4	4
32	3	3	3	4	3	4	3	4	4
33	4	4	3	3	3	3	3	3	4
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	4	3	3	3	3	3	3

2 Off 3

No Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	4	4	3	3	3	4	4
38	4	4	3	3	3	4	3	3	4
39	4	3	3	3	3	4	4	2	4
40	3	3	4	3	4	4	4	3	3
41	3	3	3	3	3	4	4	2	4
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	4	4	3	4
45	3	4	3	3	3	3	4	4	4
46	4	4	3	3	3	4	4	4	4
47	3	4	3	4	3	3	3	4	4
48	3	4	4	3	3	4	4	4	4
49	3	4	4	4	3	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	3	3	4
51	4	4	3	4	3	3	3	4	4
52	4	4	3	4	4	4	3	4	3
53	3	4	3	4	3	3	4	4	4

Σ Nilai										
/ Unsur	177	180	174	190	168	184	179	179	195	
NRR/ Unsur	3,47	3,53	3,41	3,73	3,29	3,61	3,51	3,51	3,82	
NRR Tertbg/ Unsur	0,39	0,39	0,38	0,41	0,37	0,40	0,39	0,39	0,42	
										<b>3,539</b>
IKM Unit Pelayanan :										<b>88,47</b>

**Keterangan :**

- U1 s/d U9 : 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 di Bagi  
Jumlah Kuisisioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR Per Unsur X 0.111  
Per Unsur

No	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,47
U2	Prosedur Pelayanan	3,53
U3	Waktu Pelayanan	3,41
U4	Biaya /Tarif	3,73
U5	Produk Pelayanan	3,29
U6	Kompetensi Pelaksana	3,61
U7	Perilaku Pelaksana	3,51
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,51
U9	Sarana Prasarana	3,82

**IKM UNIT PELAYANAN : 88,47 (A) Sangat Baik**

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