

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH



BIRO ORGANISASI

SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

TAHUN 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan karunia-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2018 ini dapat diselesaikan.

Salah satu kegiatan yang dilaksanakan untuk mendukung Reformasi Birokrasi adalah keberhasilan dalam pencapaian sasaran daerah yaitu Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Pembangunan Nasional (PROPENAS) dikeluarkanlah Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menginstruksikan kepada setiap instansi untuk :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Biro Organisasi sebagai leading sektor dalam mewujudkan Misi Gubernur Kalimantan Tengah yaitu Pemantapan Tata Kelola Pemerintah Daerah telah menjalankan kegiatan Asistensi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dengan sasaran meningkatnya

kualitas pelayanan publik dengan membawa serta beberapa Dinas/Badan yang berhubungan langsung di dalam Pelayanan Publik tersebut.

Melalui asistensi tersebut, telah diajarkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) guna mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat melalui survei sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya dan masyarakat dapat mengetahui kinerja pelayanan unit yang bersangkutan dan sebagai tindak lanjut, Biro Organisasi mengkompilasi semua data yang telah diserahkan Perangkat Daerah terkait sehingga dapat diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2018.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan atas selesainya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2018. Kami menyadari karena keterbatasan kami laporan ini masih jauh dari sempurna sehingga kami mengharapkan saran dan kritik guna perbaikan di masa mendatang.

Palangka Raya, 16 Oktober 2018

a.n. GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH
Pj. SEKRETARIS DAERAH,



FAHRIZAL FITRI, S.Hut., MP.
Pembina Utama Muda
NIP. 196912121996031003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	3
C. MAKSUD DAN TUJUAN	3
D. LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN	4
E. SASARAN	4
F. MANFAAT	5
G. RUANG LINGKUP	5
BAB II. GAMBARAN UMUM PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH	8
A. VISI, MISI SERTA MAKLUMAT PELAYANAN	8
B. SISTEM DAN PROSEDUR	11
BAB III. METODE DAN PENGOLAHAN DATA	12
A. OBJEK SURVEI	12
B. RESPONDEN	12
C. METODE PENGUKURAN	13
D. PELAKSANAAN SURVEI	13
BAB IV. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	17
A. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	17
B. PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN	17
BAB V. ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	19
A. ANALISA MASALAH	19
B. PEMECAHAN MASALAH	21
BAB VI. PENUTUP	27
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayan yang baik adalah pelayan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera

diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat.

Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparat daerah.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk itu kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai SKM unit pelayanan publik dari tahun ke tahun. Untuk itu Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah melaksanakan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat melalui survei yang dilaksanakan pada perangkat daerah Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah. Adapun Nilai Survei yang diperoleh selama pelaksanaan survei dengan Nilai Rata-Rata (NRR) **76,93** sehingga dapat disimpulkan bahwa menurut pendapat masyarakat pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dikategorikan **Baik**. Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 ini merupakan salah satu komitmen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang prima berdasarkan kepuasan masyarakat.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No.57 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Kalimantan Tengah;
7. Surat Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor : 060/270/BAG.III/ORG perihal Penyampaian Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2016 dan 2017

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala. Adapun tujuan dari survey ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang

kinerjanya rendah.

3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah .
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.

D. LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dilaksanakan pada bulan Januari-Agustus 2018 di beberapa lokasi yang sifatnya berhubungan langsung dengan masyarakat pada :

1. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah (SAMSAT).
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah
4. RSUD dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah.

E. SASARAN

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja Instansi Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah sebagai

upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

F. MANFAAT

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada instansi pemerintah provinsi Kalimantan Tengah.
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang dilakukan.
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. RUANG LINGKUP

Kegiatan survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah adalah yang berhubungan langsung dengan pelayanan terhadap masyarakat yang meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, merupakan aset yang dikelola atau disediakan kepada pelanggan agar tercipta kenyamanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hasil atas Survey Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi

layanan yang harus disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

BAB II

GAMBARAN UMUM PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

A. VISI, MISI SERTA MAKLUMAT PELAYANAN.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dibawah kepemimpinan Gubernur H. Sugianto Sabran dan Wakil Gubernur Habib H. Said Ismail mempunyai Visi dan Misi.

Visi :

Kalimantan Tengah Maju, Mandiri dan Adil untuk Kesejahteraan Segenap Masyarakat Menuju Kalimantan Tengah BERKAH (Bermartabat, Elok, Religius, Kuat, Amanah dan Harmonis).

Misi :

1. Pemantapan tata ruang wilayah provinsi;
2. Pengelolaan infrastruktur;
3. Pengelolaan Sumber Daya Air, Pesisir dan Pantai;
4. Pengendalian inflasi, pertumbuhan ekonomi dan pengetasan kemiskinan;
5. Pemantapan tata kelola pemerintah daerah;
6. Pendidikan, kesehatan dan pariwisata;
7. Pengelolaan lingkungan hidup dan sumber daya alam;
8. Pengelolaan pendapatan daerah.

Memperhatikan hal tersebut makna dari visi misi adalah mewujudkan kepuasan pelanggan merupakan tuntutan kebutuhan di era globalisasi yang merupakan pengakuan kualitas pelayanan yang memuaskan atau menguntungkan masyarakat.

Kepuasan pelanggan terhadap layanan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah akan terwujud, apabila pelayanan tersebut memenuhi sendi-sendi :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian; adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum;
 - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
 - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
 - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya;
 - g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan);
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui

dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien, dalam arti : (1) persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, (2) dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : (1) nilai barang dan atau jasa pelayanan umum/tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, (2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, (3) ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Pencapaian pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam rangka penyelenggaraannya mempunyai maklumat pelayanan dan janji Pelayanan.

Maklumat Pelayanan :

1. Memberikan pelayanan terbaik bagi ASN dengan sepenuh hati;
2. Bersikap ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan
3. Kami akan memberikan pelayanan yang profesional, transparan dan akuntabel
4. Siap menanggapi segala keluhan serta ketidakpuasan atas

pelayanan kami

5. Memberikan sanksi dan menindak tegas yang tidak memberikan pelayanan.

Janji Pelayanan “PRIMA” :

Profesional menjalani tugas, **R**eligius dalam bertindak, **I**ntegritas dalam bekerja, **M**elayani dengan Sepenuh hati, **A**man tanpa melakukan KKN.

B. SISTEM DAN PROSEDUR.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah adalah untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu, serta sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar Pelayanan Publik yang digunakan sesuai dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 57 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Kalimantan Tengah.

BAB III

METODE DAN PENGOLAHAN DATA

A. OBJEK SURVEI

Pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini telah dilaksanakan oleh masing-masing unit penyelenggara pelayanan di Perangkat Daerah pada lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah, pada bulan Januari-Agustus 2018, di beberapa lokasi unit pelayanan sebagai berikut :

1. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah (SAMSAT).
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah
4. RSUD dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. RESPONDEN

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik ***proporsional random sampling***, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (random) dan ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan besarnya sampel diambil secara proporsional berdasarkan jumlah populasi pada tiap-tiap unit pelayanan publik. Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel sebesar 100 orang. Namun apabila jumlah sampel yang ada tidak

mencukupi jumlah 100 orang maka jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak responden pada saat penelitian/survei.

C. METODE PENGUKURAN

Metode survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sesuai lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 14 Tahun 2017. Untuk setiap pengunjung Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah yang telah menerima pelayanan diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner.

D. PELAKSANAAN SURVEI

1. Pembentukan Tim

Tim survei kepuasan masyarakat (SKM) dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.

2. Tahapan survei

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

3. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dari kuesioner

Koesioner di bagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan serta jenis layanan yang diperoleh, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Produser
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/ tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana

7. Perilaku pelaksana
8. Sarana prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

c. Bentuk jawaban

bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut :

1. Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
2. Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
3. Angka 3 adalah nilai persepsi baik
4. Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

d. Kriteria responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah semua pelanggan yang biasa menerima pelayanan dari Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah pada masing-masing unit pelayanan.

4. Pengumpulan data

Adapun proses pengumpulan data dilakukan pada lokasi masing-masing unit pelayanan pada saat dilakukan survei kegiatan pelayanan sebelum ataupun sesudah dilaksanakan.

5. Pengolahan dan analisis data

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun.

Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai IKM adalah “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan skala likert sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{S K M} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} \times \text{Nilai penimbangan}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan kedalam empat interval sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Sesuai dengan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan pada 4 (empat) lokasi yang terdiri dari 2 (dua) Dinas, 1 (satu) Badan, dan 1 (satu) Rumah Sakit di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2018 sebagai berikut :

No.	Nama SKPD	Nilai IKM 2018	Mutu Pelayanan
a	b	c	D
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah (DPMPTSP)	76,89	B (Baik)
2	Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah	77,64	B (Baik)
3	Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah	79,07	B (Baik)
4	RSUD dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah	74,10	C (Kurang Baik)
Nilai Rata-Rata (NRR)		76,93	BAIK

hasil survey berada pada interval nilai **76,61 – 88,30** dengan mutu pelayanan berkategori **Baik** (*Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terlampir*).

B. PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAAS PELAYANAN

Terkait dengan saran dan masukan yang disampaikan responden, hanya sedikit responden yang menyampaikannya, diantaranya agar perlu sering dilakukan sosialisasi tentang

Pelayanan Publik sehingga Masyarakat jelas, mengingat pelayanan yang ada sudah mengarah perbaikan, saran dan masukan di antaranya sudah dibenahi dan telah dilakukan update informasi, sinkronisasi dan pemantauan berkala terkait dengan keseragaman untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB V

ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. ANALISA MASALAH

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah (DPMPTSP).

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masuk dalam kategori “Baik” dengan nilai **IKM 76,89** oleh masyarakat penggunaanya. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan ada 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3,08) yaitu prosedur pelayanan (2,88), waktu pelayanan (2,54) dan produk layanan (3,05, Namun dari 3 (tiga) unsur tersebut prioritas yang perlu diperbaiki yaitu waktu pelayanan.

2. Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip masuk dalam kategori “Baik” dengan nilai **IKM 77,72** oleh masyarakat penggunaanya. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan ada 5 (lima) unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3,10) yaitu Sistem mekanisme dan prosedur (3), waktu dan penyelesaian (2,99), produk spesifikasi jenis pelayanan (2,97), kompetensi pelaksana (2,96), dan penanganan pengaduan (3,06), Namun dari 5 (lima) unsur tersebut prioritas yang perlu diperbaiki yaitu kompetensi pelaksana, dengan nilai tersebut Dinas

perpustakaan dan Arsip perlu melakukan peningkatan keahlian dan ketrampilan Sumber Daya Manusia dalam rangka penyelesaian pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat.

3. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah (SAMSAT).

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah (SAMSAT) masuk dalam kategori “Baik” dengan nilai **IKM 79,07** oleh masyarakat penggunaanya, Dari 14 Samsat se-Kalimantan Tengah 10 Samsat kinerja unit pelayanannya dapat dikatakan Baik dan ada 4 Samsat Sangat Baik.

Secara kumulatif, indeks per unsur pelayanan yang dilaksanakan oleh seluruh Samsat se-Kalimantan Tengah dapat dilihat pada tabel Rekapitulasi Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Responden dan Per Unsur Pelayanan pada Samsat se-Kalimantan Tengah Tahun Anggaran 2018.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Sebagai contoh untuk Samsat Palangka Raya, unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah adalah **Kecepatan Pelayanan** dengan nilai 2,924. Ini artinya wajib pajak berpendapat bahwa unsur kecepatan pelayanan masih dianggap kurang sehingga perlu peningkatan oleh karena itu aparat terkait di Samsat Palangka Raya harus memberikan perhatian lebih kepada kecepatan dalam memberikan pelayanan. Contoh lain adalah untuk Samsat Muara Teweh, unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah adalah **informasi kewajiban** membayar pajak dengan nilai 2,841

hal ini menunjukkan masih diperlukannya informasi kewajiban membayar pajak melalui pamflet, spanduk, koran dan media masa lainnya.

4. RSUD dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan RSUD dr. Doris Sylvanus masuk dalam kategori “Kurang Baik” dengan nilai **IKM 74,10**. Sedangkan NRR adalah dari 9 unsur adalah 2,96. Terdapat 3 unsur di bawah NRR yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan.

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut diatas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah (DPMPTSP).

Perlu upaya mempertahankan kualitas pelayanan pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, tidak lupa juga peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang seperti prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan produk layanan, dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap ketiga unsur tersebut telah dilaksanakan penyusunan Peraturan Gubernur terkait Standar Pelayanan Publik yang didalamnya mengatur tentang prosedur, waktu dan produk pelayanan selain itu juga melakukan renovasi ruang pelayanan.

Upaya lainnya adalah dengan melakukan koordinasi yang terjadwal agar setiap permasalahan dan semua layanan dapat terselesaikan tepat waktu. Semua pihak dianggap perlu untuk saling bekerjasama agar semua layanan yang ada dapat sesuai dengan prosedur dan tepat waktu. Untuk sarana dan prasarana sering kali terkendala oleh jaringan yang tidak stabil hingga memperlambat proses pelayanan

2. Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip masuk dalam kategori “Baik”, Namun yang perlu diperbaiki yaitu kompetensi pelaksana, dengan nilai tersebut Dinas perpustakaan dan Arsip perlu melakukan peningkatan keahlian dan ketrampilan Sumber Daya Manusia dalam rangka penyelesaian pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat dengan cara mengirimkan ASN di lingkungannya untuk mengikuti diklat teknis kearsipan dan diklat teknis lainnya terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

3. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah (SAMSAT).

Secara umum pelaksanaan survey IKM pada Tahun Anggaran 2018 ini dapat berjalan dengan baik. Dari 14 Samsat se-Kalimantan Tengah ada 4 (empat) Samsat kinerja unit pelayanannya Sangat Baik dan 10 (sepuluh) Samsat Baik. Nilai IKM tertinggi diperoleh Samsat Nanga Bulik dengan nilai 89,03 sedangkan nilai IKM terendah diperoleh Samsat Sampit dengan nilai 72,35. Setiap Samsat harus bisa mencari solusi untuk unsur pelayanan dengan nilai terendah, dan sebaliknya harus bisa mempertahankan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi.

Berdasarkan hasil diatas maka dapat diberikan beberapa saran kepada pemerintah terkait dalam upaya meningkatkan pendapatan Asli Daerah

(PAD) dan sekaligus upaya menekankan tunggakan pajak kendaraan bermotor, sebagai berikut :

- a. Tingkatkan kredibilitas personal (pegawai) dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti kejujuran, keterbukaan (transparansi), dan sikap kesiagaan, perlu ditingkatkan pelayanan teknis seperti kecepatan dan kemudahan proses pelayanan, mengingat pembayar pajak kebanyakan usia dewasa 51 tahun keatas yang gampang merasa jenuh selama menunggu. Karena menyangkut personal, maka upayakan peningkatan moral kerja dan motivasi kerja pegawai pelaksana pelayanan.
- b. Tingkatkan kepercayaan masyarakat melalui sosialisasi tentang kewajaran dan kepastian tarif pajak serta masuk ke Kas Negara, serta penampilan sikap ramah personal Samsat dalam melayani wajib pajak supaya membangun mainset positif dari masyarakat melalui perbaikan sikap dan perilaku personal dalam melayani.
- c. Tingkatkan kebersihan dan penggunaan teknologi mutakhir dalam pelayanan agar memenuhi kecepatan yang diharapkan masyarakat pembayar pajak kendaraan bermotor.
- d. Tingkatkan pengawasan, Badan Keuangan Daerah selaku koordinator pendapatan daerah untuk provinsi Kalimantan Tengah sudah berusaha semaksimal mungkin dalam menggali Pendapatan Asli Daerah (PAD), namun sisi lain kemungkinan efek dari penggabungan Dinas Pendapatan Daerah dengan Instansi lain sehingga terjadi penggemukan secara administrasi sehingga mempengaruhi dari pada fasilitas, sarana, pengendalian dan ada beberapa pejabat yang merangkap sehingga secara psikologis kemungkinan mempengaruhi kinerja atas keadaan yang tidak menentu bagi pejabat yang belum

definitif, maka kami sangat apresiasi dan menyambut baik jikalau Dinas Pendapatan Daerah kembali menjadi SOPD tersendiri.

- e. Perlunya diagendakan pelaksanaan penyebaran kuesioner secara rutin paling sedikit satu kali setiap tahun atau kalau memungkinkan dua kali dalam satu tahun (per semester) sehingga dapat diketahui secara pasti bagaimana persepsi dari masyarakat wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan Samsat.
- f. Untuk meningkatkan independensi hasil penilaian, perlu kiranya dilakukan pengambilan sampel atau penilaian persepsi masyarakat bekerjasama dengan pihak independen di luar Samsat/Badan Keuangan Daerah.

Kiranya hasil Survey IKM ini dapat menjadi bahan masukan pada Rapat Tim Pembina SAMSAT di Provinsi Kalimantan Tengah.

4. RSUD dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan RSUD dr. Doris Sylvanus masuk dalam kategori “Kurang Baik”, nilai IKM yang perlu prioritas perbaikan adalah waktu pelayanan, persyaratan dan prosedur pelayanan. Memperhatikan hal tersebut maka hal-hal yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pemantauan terhadap semua indikator mutu rumah sakit baik indicator area klinik maupun indicator area manajemen secara berkala minimal setahun 2 kali.
- 2) Masing-masing kepala instalasi melakukan survey IKM di masing-masing Instalasi minimal 1 tahun sekali.

- 3) Meningkatkan mutu pelayanan di semua unit kerja dengan mengukur respon time.
- 4) Mensosialisasi dengan pamlet atau banner alur dan prosedur pelayanan di masing-masing instalasi sebagai petunjuk atau arahan bai pasien/keluarga.
- 5) Rekapitulasi saran dari pasien/keluarga yang terdapat di kuisisioner sebagai berikut :
 - Meningkatkan kebersihan kamar mandi dan wc serta perbaiki pintu yang rusak.
 - Memperhatikan keadaan pasien, sabar, ramah tamah, cepat tanggap, sesuai dengan motto bajenta bajorah, jangan bicara keras di ruangan perawat.
 - Buat sekat/horden antar pasien
 - Persingkat birokrasi pengurusan administrasi.
 - Menentukan jam kerja dokter terutama spesialis supaya bisa konsultasi langsung
 - Di Poliklinik dokter spesialis lama datang pasien sudah lama menunggu dari pagi.
 - Perbaiki sarana/prasana missal kursi pasien banyak yang rusak, kabel-kabel, lemari, ranjang, ac tidak dingin, sediakan kipas angin, sediakan air panas (di VIP)
 - Waktu tunggu di IGD yang lama (3-4 jam bahkan lebih) dipersingkat.
 - Pengambilan obat antri lama di rawat jalan sebaiknya tenaga ditambah
 - Jam pelayanan di HD sebaiknya tepat waktu
 - Sediakan pelayanan doa bagi pasien yang di rawat.

- Biaya dibuat dalam bentuk leflat/pamlet diberikan ke pasien/keluarga sehingga tidak kaget bila mahal.
- Tingkatkan kualitas pelayanan dan pertahankan pelayanan yang sudah baik
- Perbanyak tempat tidur pasien, Keramahan Satpam ditingkatkan
- Antrian nomor antri di loket sebaiknya diambil sendiri oleh pasien/keluarga
- Antri pengambilan darah dan antri di radiologi di percepat dengan tambah tenaga.

BAB VI

P E N U T U P

Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan sebagai evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa datang dimana Perlunya keteladanan, komitmen dan penegakan kedisiplinan terhadap semua pegawai, perlu disegarkan kembali mengacu pada maklumat pelayanan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas.

Agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang, sehingga terdapat pemahaman yang baik dari pelanggan terhadap proses dan prosedur yang dilalui dalam pemrosesan Pelayanan.

Perlunya data pembanding antar unit pelayanan terhadap nilai IKM yang diperoleh, sehingga dapat diketahui posisi terhadap unit pelayanan yang lain. Hal ini dapat memacu persaingan yang positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Demikian Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 kami sampaikan dan selanjutnya kami berharap Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini akan lebih meningkatkan kinerja Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Kekuatan, Petunjuk, Bimbingan dan Perlindungan serta ridhonya kepada kita semua dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab membangun masyarakat, bangsa dan Negara.

LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Alamat : JL. TJILIK RIWUT KM. 5,5 PALANGKA RAYA

No. Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	3	3	2	4	4	3	4	3	4	
2	3	2	1	2	3	2	3	3	1	
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	1	2	2	3	3	3	2	2	
6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
7	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	4	2	4	3	4	3	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	2	2	3	2	3	3	2	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
17	3	1	2	4	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
19	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	2	4	3	3	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
25	4	3	2	4	3	3	3	3	4	
26	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
28	3	2	2	4	2	3	3	2	3	
29	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
30	3	3	3	2	2	3	3	3	4	
31	3	1	2	4	3	3	3	2	3	
32	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	1	4	3	3	3	2	3	
35	3	3	1	4	3	3	3	3	3	
36	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
39	4	3	3	4	4	4	4	3	2	
40	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	2	4	3	3	4	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
46	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
47	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No. Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
51	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
52	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
54	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	2	4	3	2	3	3	3	
57	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
58	3	2	2	3	2	3	3	2	2	
59	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
60	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
61	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
62	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
63	3	2	2	4	3	3	3	2	2	
64	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
Σ Nilai Unsur	204	187	165	235	198	202	209	188	213	
NRR /Unsur	3,14	2,88	2,54	3,62	3,05	3,11	3,22	2,89	3,28	
NRR Tertbng/ Unsur	0,35	0,32	0,28	0,40	0,34	0,34	0,36	0,32	0,36	*) 3,08
										**) 76,89

Keterangan :

U1 - 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 dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang : NRR Per Unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 76,89

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,14
U2	Prosedur Pelayanan	2,88
U3	Waktu Pelayanan	2,54
U4	Biaya/Tarif	3,62
U5	Produk Layanan	3,05
U6	Kompetensi Pelaksana	3,11
U7	Perilaku Pelaksana	3,22
U8	Sarana dan Prasarana	2,89
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,28

Palangka Raya, 13 AUG 2018

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu,



MULYO SUHARTO, SH

NIP. 19690501 199003 1 009

LAMPIRAN PENGOLAHAN SKM RSUD dr. DORIS SYLVANUS 2018
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

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	3	3	4	3	3	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	2	3	3	4	4	2	3	2	3
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	4	3	3	3	4	4	3	3	4
8	3	3	3	3	4	4	3	3	3
9	4	2	2	3	3	4	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	2	3	3	4
12	3	2	2	3	2	2	3	2	2
13	3	2	2	3	3	3	3	3	3
14	3	2	3	2	2	2	3	3	3
15	4	4	3	4	3	3	4	4	3
16	2	2	2	2	2	2	3	2	3
17	3	3	3	3	4	3	4	3	3
18	4	4	4	3	3	3	3	3	3
19	3	2	1	2	2	3	3	3	2
20	3	3	2	2	3	3	2	2	3
21	3	3	3	3	3	3	4	4	4
22	4	4	4	3	3	4	4	3	3
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3
24	3	4	4	3	3	4	4	3	3
25	3	2	2	2	2	2	2	2	2
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	4	3	3	3
28	3	3	2	3	2	3	4	3	3
29	3	2	2	2	2	2	3	3	2
30	3	3	4	4	4	3	3	3	3
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	2	4	3	3	3
33	3	3	2	2	2	2	3	2	2
34	3	4	4	4	2	3	3	3	3
35	4	4	4	3	4	2	4	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	3	3
38	3	4	3	3	3	4	3	3	4
39	3	3	3	3	2	3	2	2	3
40	3	3	2	3	2	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	2	3	3	3
42	1	2	1	1	1	3	2	1	1
43	3	2	3	3	2	3	2	3	2
44	3	3	3	3	4	3	3	3	3
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	4	4	4	3	3
47	3	3	3	3	3	3	2	3	2
48	3	3	3	4	3	2	3	3	3
49	3	3	2	4	3	3	3	2	4
50	3	3	2	3	2	3	3	3	3
51	3	3	2	3	3	2	2	3	3
52	3	3	3	3	3	2	3	3	3
53	3	3	2	3	2	2	3	2	2
54	3	3	2	3	3	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	4	4	4
56	3	3	3	4	4	3	3	4	3
57	4	3	2	3	4	3	4	3	2
58	4	3	3	3	2	2	3	3	2
59	3	4	3	4	4	3	4	4	3
60	2	2	2	3	2	3	3	3	3
61	2	2	2	2	2	3	2	2	3

62	3	3	3	3	3	3	2	2	3
63	3	3	3	3	3	2	4	3	2
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	2	2	3	2	2	3	3	3
66	3	2	3	3	2	3	3	2	2
67	3	4	3	4	3	4	3	3	4
68	3	2	2	3	2	3	3	3	3
69	4	4	3	4	4	4	4	3	4
70	3	3	4	4	4	4	4	4	3
71	4	4	3	4	4	4	4	4	3
72	3	3	4	4	4	3	4	3	3
73	3	4	3	3	2	3	3	3	3
74	4	3	3	3	4	4	4	4	3
75	4	3	4	4	4	4	4	3	4
76	3	4	3	3	3	4	3	3	3
77	4	3	3	3	3	4	4	4	3
78	3	2	3	3	3	3	3	2	2
79	2	2	1	3	3	3	2	3	3
80	3	2	1	3	3	2	3	3	4
81	3	3	3	4	3	4	3	3	4
82	3	4	4	4	4	3	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	4	3	3
84	3	3	3	3	3	3	4	3	3
85	4	3	3	3	3	3	4	4	3
86	2	2	2	3	2	3	4	3	3
87	4	4	4	4	3	3	4	4	3
88	2	2	3	3	3	2	3	3	3
89	2	3	3	3	2	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	2	3	3	3
91	2	2	2	3	2	2	3	2	2
92	3	3	3	3	3	3	4	4	3
93	3	3	3	3	3	4	4	3	3
94	3	4	3	4	4	3	4	3	4
95	3	4	3	3	4	3	4	3	3
96	4	3	3	3	4	2	4	3	3
97	2	3	2	2	2	2	3	3	3
98	3	3	3	3	4	3	3	4	4
99	3	3	4	4	4	3	4	3	3
100	3	3	1	3	3	2	3	3	3
101	2	3	2	4	4	3	3	3	3
102	2	2	2	2	2	3	3	2	2
103	4	3	4	3	4	4	4	4	4
104	3	3	4	4	3	4	3	4	3
105	3	3	2	3	3	4	3	3	3
106	3	3	2	2	2	2	3	2	3
107	2	2	2	1	2	2	3	3	4
108	4	4	4	3	4	4	4	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	2	2	1	3	2	3	3	2	3
111	3	3	2	3	3	2	3	3	3
112	3	3	2	2	3	2	3	3	3
113	3	3	3	3	4	3	3	3	3
114	2	3	2	3	3	2	3	2	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	2
116	3	3	3	3	2	2	3	3	3
117	3	3	2	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	4	4	4	3	4	3	4	4	3
120	2	2	2	3	3	2	3	3	2
121	1	2	1	2	2	2	4	3	2
122	2	3	2	3	2	3	4	2	3
123	2	2	1	3	2	2	3	3	2
124	3	3	3	4	4	3	3	3	3
125	3	4	2	3	4	4	4	4	2
126	2	1	1	3	2	3	4	3	2
127	3	3	2	4	3	4	4	2	3
128	4	4	4	3	2	4	3	3	4
129	3	3	4	3	3	2	4	3	4
130	3	3	2	3	3	2	3	3	3
131	4	4	4	3	3	2	3	3	3

132	3	3	3	2	3	2	3	3	2
133	2	2	2	3	2	3	3	2	3
134	2	2	2	3	2	3	3	2	3
135	2	3	3	3	3	3	2	3	3
136	2	3	2	4	4	2	2	3	3
137	2	3	2	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	4	4	4	4	4	4
139	4	2	2	3	2	2	3	2	3
140	2	4	4	3	3	4	4	2	4
141	3	2	4	4	2	2	2	3	2
142	3	3	3	3	2	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	4	4	3	3
144	4	4	4	4	3	3	3	3	3
145	2	3	3	3	2	4	3	3	3
146	3	3	3	4	4	3	4	4	4
147	3	3	1	1	3	2	3	3	3
148	2	2	2	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	2	3
150	2	3	2	3	2	2	4	3	2
151	4	3	3	2	3	4	4	2	3
152	1	2	1	1	2	3	3	1	1
153	4	3	1	3	3	2	3	3	1
154	4	4	3	3	3	4	3	3	4
155	3	3	2	3	4	3	2	3	4
156	3	3	3	3	2	3	3	2	3
157	2	2	2	2	3	2	2	3	2
158	2	3	3	3	3	2	3	3	3
159	3	3	2	3	2	2	3	2	2
160	2	3	2	3	3	2	3	3	2
161	4	4	3	3	4	3	3	3	4
162	3	3	2	3	3	4	4	4	4
163	3	3	3	3	4	4	4	3	3
164	4	4	3	3	4	3	4	4	4
165	3	3	2	3	2	3	2	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	2	2	2	2	3	3	3	2
168	3	4	4	4	3	3	3	3	4
169	3	2	2	2	3	2	3	2	2
170	3	2	2	3	3	2	3	3	2
171	3	2	2	3	2	3	2	2	3
172	3	2	3	2	3	3	3	2	2
173	3	2	2	3	3	3	2	3	2
174	2	3	3	2	3	2	3	3	3
175	2	3	3	2	2	3	3	2	3
176	2	3	4	3	3	4	2	3	4
177	3	3	4	3	3	3	4	4	3
178	3	3	2	2	2	2	2	2	3
179	3	3	4	4	4	4	4	3	3
180	2	2	2	1	3	3	2	2	3
181	3	3	4	4	4	2	3	2	3
182	2	2	2	3	2	2	2	2	1
183	3	2	1	3	2	2	3	3	2
184	3	2	2	4	4	2	4	3	3
185	4	3	3	3	4	4	4	3	4
186	3	3	2	3	2	2	4	3	4
187	2	2	2	2	3	3	3	3	3
188	4	4	3	3	3	4	4	3	3
189	1	2	2	2	2	3	2	3	3
190	3	4	3	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	2	2	3	2	3	4
192	2	3	2	3	3	2	2	2	3
193	3	3	3	3	3	2	3	3	3
194	2	3	3	2	3	2	3	3	2
195	3	3	3	3	2	2	2	2	2
196	3	4	2	3	3	3	4	3	4
197	3	4	3	2	3	3	4	2	2
198	2	3	4	4	4	3	2	3	3
199	2	2	2	3	3	3	3	2	3
200	2	3	3	2	2	3	3	3	1
201	3	3	3	2	4	4	2	3	2

202	3	3	2	2	2	3	3	3	2
203	2	2	1	3	3	3	2	3	3
204	1	2	1	3	3	3	2	3	3
205	2	2	2	2	2	2	2	2	2
206	3	2	1	3	3	3	3	2	2
207	4	1	1	4	3	3	2	2	2
208	2	2	3	3	2	3	2	3	4
209	3	4	3	3	3	4	4	3	4
210	3	2	2	4	4	3	4	3	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	2	3	3	4	3	3	3	4	4
213	3	4	2	3	3	4	4	4	3
214	2	2	1	2	3	3	2	2	3
215	4	3	4	3	3	3	2	3	3
216	3	3	3	3	4	3	4	4	3
217	4	4	2	3	3	3	3	3	3
218	4	2	2	3	2	3	2	1	3
219	2	3	3	3	3	4	4	3	3
220	2	4	4	3	4	3	3	3	3
221	2	2	2	2	3	3	3	2	3
222	1	2	1	2	3	3	1	3	3
223	3	3	2	2	3	3	3	3	3
224	2	3	2	3	3	3	3	3	3
225	3	3	2	2	4	4	4	3	3
226	3	3	3	3	2	4	3	3	3
227	3	3	2	3	3	3	3	3	2
228	2	4	4	2	2	3	4	3	4
229	3	3	2	2	4	3	4	4	2
230	2	2	2	2	2	3	2	3	2
231	2	2	2	2	2	3	2	2	2
232	3	4	4	4	4	4	3	3	3
233	4	4	3	3	3	3	3	3	2
234	3	4	4	3	3	3	3	4	3
235	2	2	1	2	2	3	2	3	2
236	2	2	2	2	3	3	3	3	3
237	4	4	2	3	3	3	3	4	2
238	3	3	3	2	4	3	4	4	4
239	3	3	3	2	3	3	3	3	4
240	4	3	3	3	2	3	2	2	3
241	3	3	3	2	4	3	2	2	4
242	4	3	4	4	4	4	2	3	3
243	3	3	2	2	2	3	3	3	3
244	3	4	3	4	3	4	4	3	3
245	3	3	4	4	4	4	3	4	4
246	4	4	2	3	4	4	4	2	4
247	1	3	1	1	2	2	2	3	1
248	2	1	1	1	1	2	2	2	2
249	3	4	4	3	4	4	4	2	3
250	2	2	2	2	2	3	3	3	3
251	3	2	3	3	4	3	4	4	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	2	3	3	3	4
254	3	3	3	3	3	2	3	3	4
255	3	3	4	4	4	3	3	4	4
256	3	3	3	3	4	3	3	4	3
257	3	2	2	2	2	3	2	3	2
258	3	3	2	2	2	3	3	2	2
259	2	2	2	3	3	3	3	2	2
260	3	3	2	3	3	2	3	3	2
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	2	2	2	2	2	3	3	3	3
263	3	3	3	2	3	3	2	3	3
264	3	3	4	3	4	4	3	2	3
265	3	3	3	3	4	3	3	3	3
266	3	3	2	2	3	2	3	3	3
267	3	3	4	4	3	4	3	3	3
268	3	3	4	4	3	4	3	4	4
269	3	3	2	4	4	4	4	4	4
270	3	3	2	3	4	4	3	2	3
271	4	3	3	3	4	4	3	3	3

272	3	3	2	2	2	2	3	4	2
273	2	3	3	2	4	3	3	2	3
274	3	3	4	4	4	3	3	3	3
275	4	4	3	3	4	3	3	3	3
276	3	3	3	4	4	3	4	4	3
277	3	3	4	4	3	4	4	4	4
278	4	3	4	4	3	4	4	3	4
279	3	4	3	3	4	4	3	4	4
280	3	4	3	3	4	3	3	4	3
281	4	3	3	3	4	3	4	4	4
282	4	4	3	3	3	4	4	3	4
283	4	3	3	3	4	3	3	3	3
284	3	3	3	4	4	4	3	3	3
285	3	4	4	3	3	4	3	4	4
286	1	1	1	2	2	3	2	3	3
287	1	2	1	1	2	1	2	3	3
288	3	2	3	3	2	3	3	3	3
289	3	3	4	4	4	3	4	4	3
290	3	4	4	3	4	4	4	3	3
291	4	4	3	3	4	3	4	3	4
292	3	3	4	3	4	4	3	3	3
293	3	3	3	3	4	4	3	3	3
294	3	4	3	3	4	4	3	3	3
ΣNilai /Unsur	857	865	795	874	887	891	923	876	883
NRR / Unsur	2,915	2,942	2,704	2,973	3,017	3,031	3,139	2,980	3,003
NRR tertbg/ unsur	0,324	0,327	0,300	0,330	0,335	0,336	0,348	0,331	0,333
IKM Unit pelayanan									*) 2,964
									**) 74,104

Keterangan :

- l = Unsur-Unsur pelayanan
- l̄ = Nilai rata-rata
- l = Indeks Kepuasan Masyarakat
- * = Jumlah NRR IKM tertimbang
- * = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NI = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NI = NRR per unsur x 0,071 111
per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2,915
U2	Prosedur	2,942
U3	Waktu pelayanan	2,704
U4	Biaya/tarif	2,973
U5	Produk layanan	3,017
U6	Kompetensi pelaksana	3,031
U7	Perilaku pelaksana	3,139
U8	Maklumat Pelayanan	2,980
U9	Penanganan Pengaduan	3,003

IKM UNIT PELAYANAN :

74,104

Mutu Pelayanan :

- A** : 81,26 - 100,00
- B** : 62,51 - 81,25
- C** : 43,76 - 62,50
- D** : 25,00 - 43,75

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah
ALAMAT : Jln.Ais Nasution No.11 Palangka Raya
Tlp/Fax : 0536.3237726, 3221575

[illegible]

79	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
80	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
83	4	2	3	4	3	3	3	3	4	
84	4	3	3	3	2	3	3	2	3	
85	3	3	3	2	3	2	3	2	3	
86	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
87	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
89	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
90	0	0	3	3	3	3	3	3	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
97	4	4	2	4	3	2	3	4	2	
98	3	4	2	3	2	3	3	3	4	
99	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
100	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	323	300	299	321	297	296	314	306	345	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3.23	3	2.99	3.21	2.97	2.96	3.14	3.06	3.45	
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111	0.35853	0.333	0.33189	0.35631	0.32967	0.32856	0.34854	0.33966	0.38295	3.10911
IKM Unit Pelayanan										77.72775

Keterangan :

- U1 s.d U9 : Nilai Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata ($323 : 100 = 3,23$ dst)
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat ($3,23 \times 0,111 (1 : 9) = 0,35853$ dst
- *) : Jml NRR IKM tertimbang ($0,35863 + U2 \text{ s.d } u9 = 3,10911$)
- **) : IKM unit pelayanan $\times 25$ ($3,10911 \times 25 = 77,7278$)

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

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Nanga Bulik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
7	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
8	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
12	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2
13	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
14	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
15	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
16	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
17	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
18	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
19	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2
20	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
21	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	1
22	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
24	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
25	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
30	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
41	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	1
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
46	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
54	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1
55	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	1
56	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1
57	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
58	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	1
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
156	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
163	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
166	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
167	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
168	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1
169	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
170	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
ΣNilai /Unsur	618	606	608	602	602	598	613	630	620	614	663	669	599	600	674	371
NRR / Unsur	3,635	3,565	3,576	3,541	3,541	3,518	3,606	3,706	3,647	3,612	3,900	3,935	3,524	3,529	3,965	2,182
NRR tertbg/ unsur	0,227	0,223	0,224	0,221	0,221	0,220	0,225	0,232	0,228	0,226	0,244	0,246	0,220	0,221	0,248	0,136
IKM Unit pelayanan																*) 3,561
																**) 89,0349

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 89,03

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,635
U2	Persyaratan pelayanan	3,565
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,576
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,541
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,541
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,518
U7	Kecepatan pelayanan	3,606
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,706
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,647
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,612
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,900
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,935
U13	Kenyamanan lingkungan	3,524
U14	Keamanan pelayanan	3,529
U15	Informasi manfaat pajak	3,965
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	2,182

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Muara Teweh

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2
72	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
74	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
84	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
90	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	1
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
101	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
102	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
103	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
105	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
108	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
109	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4
110	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
113	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
115	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
116	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
117	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
118	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
119	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
125	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
131	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
132	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3
134	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
135	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
137	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
138	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
140	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1
147	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
165	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	537	525	535	520	526	526	527	527	524	520	521	519	527	550	574	483
NRR / Unsur	3,159	3,088	3,147	3,059	3,094	3,094	3,100	3,100	3,082	3,059	3,065	3,053	3,100	3,235	3,376	2,841
NRR tertbg/ unsur	0,197	0,193	0,197	0,191	0,193	0,193	0,194	0,194	0,193	0,191	0,192	0,191	0,194	0,202	0,211	0,178
																*)
																3,103
IKM Unit pelayanan																**) 77,5827

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 77,58

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,159
U2	Persyaratan pelayanan	3,088
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,147
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,059
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,094
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,094
U7	Kecepatan pelayanan	3,100
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,100
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,082
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,059
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,065
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,053
U13	Kenyamanan lingkungan	3,100
U14	Keamanan pelayanan	3,235
U15	Informasi manfaat pajak	3,376
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	2,841

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

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Sampit

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	4	4	2	3	3	4	2
3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1
4	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	1	1	4	1
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
6	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2
7	1	2	3	4	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
8	2	1	2	3	2	2	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
11	2	2	2	2	3	2	4	1	4	4	4	4	1	2	2	1
12	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
14	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	4	3	2	3	1	1
15	1	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	4	2	3	3	2
16	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4
17	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
18	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
19	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4
20	1	2	2	3	2	1	4	2	4	4	1	2	2	4	4	2
21	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4
22	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
23	1	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	1	4	1	2	3
25	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1
26	2	3	1	3	3	3	2	2	1	3	4	3	3	2	4	1
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	1	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	2	3	2	1	3	1	2	4	4	2	4	1	2	3	2
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	2	3	3	1	4	2	1	2	3	1	3	2	3	2	1
33	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
36	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	2	3	4	1	2	3	4	1	4	3	4	3	3	3	2	2
40	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1
41	3	3	2	1	4	3	3	1	4	3	2	1	4	4	3	2
42	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3
43	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
46	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2
48	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
49	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
51	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
52	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2
53	4	3	3	1	1	4	3	1	4	3	4	4	2	1	3	1
54	4	4	4	3	3	1	3	3	4	3	1	2	2	4	3	2
55	2	3	1	3	3	3	1	3	2	3	4	4	4	2	3	1
56	4	4	1	2	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2
57	1	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	2	4
58	3	2	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	1	3	2
59	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3	2	3
60	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	1
61	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
62	4	3	3	3	4	3	1	3	4	2	3	2	2	3	3	1
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
65	3	2	2	3	4	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	1
66	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2
67	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4
68	1	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
69	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3
70	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1
71	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
72	2	4	1	3	4	2	2	2	4	1	3	3	4	3	3	2
73	1	2	4	3	4	2	3	1	4	2	4	4	3	3	3	4
74	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4
75	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2
76	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
77	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	1
78	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	2	4	3	2
79	3	3	3	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2
80	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2
81	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
82	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2
83	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
86	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	1	2	2	3	3	4
87	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	3
88	2	1	4	4	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	4	2
89	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	1
90	2	1	2	1	1	2	1	1	3	3	1	4	3	4	3	2
91	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3
93	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1
97	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
99	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
108	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
112	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4
113	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	1
114	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4
115	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3
116	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	2
121	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4
122	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2
123	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2
124	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
127	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
128	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4
129	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	1	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	1	4	4	4	2
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
134	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
136	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	3	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4
138	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
140	3	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	2	4	4	3	4
141	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
142	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3
147	1	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4
148	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
149	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
150	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
161	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
164	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
168	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	445	486	489	497	505	506	472	485	507	504	503	482	498	514	517	462
NRR / Unsur	2,618	2,859	2,876	2,924	2,971	2,976	2,776	2,853	2,982	2,965	2,959	2,835	2,929	3,024	3,041	2,718
NRR tertbg/ unsur	0,164	0,179	0,180	0,183	0,186	0,186	0,174	0,178	0,186	0,185	0,185	0,177	0,183	0,189	0,190	0,170
																*)
																2,894
IKM Unit pelayanan																**) 72,3529

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 72,35

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	2,618
U2	Persyaratan pelayanan	2,859
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,876
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,924
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,971
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,976
U7	Kecepatan pelayanan	2,776
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,853
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,982
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,965
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,959
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,835
U13	Kenyamanan lingkungan	2,929
U14	Keamanan pelayanan	3,024
U15	Informasi manfaat pajak	3,041
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	2,718

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Sukamara

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
70	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
73	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4
74	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
75	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
78	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4
83	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
101	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3
102	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3
106	3															

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4
147	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
148	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
154	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
156	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
164	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
165	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	522	517	535	512	516	536	560	511	544	519	566	501	527	536	621	580
NRR / Unsur	3,071	3,041	3,147	3,012	3,035	3,153	3,294	3,006	3,200	3,053	3,329	2,947	3,100	3,153	3,653	3,412
NRR tertbg/ unsur	0,192	0,190	0,197	0,188	0,190	0,197	0,206	0,188	0,200	0,191	0,208	0,184	0,194	0,197	0,228	0,213
																*)
																3,163
IKM Unit pelayanan																**) 79,0717

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 79,07

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,071
U2	Persyaratan pelayanan	3,041
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,147
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,012
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,035
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,153
U7	Kecepatan pelayanan	3,294
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,006
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,200
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,053
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,329
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,947
U13	Kenyamanan lingkungan	3,100
U14	Keamanan pelayanan	3,153
U15	Informasi manfaat pajak	3,653
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	3,412

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

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Puruk Cahu

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
6	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1
7	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1
8	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1
9	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1
10	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1
11	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1
12	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
25	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1
27	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1
29	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	1
30	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1
31	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	1
32	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
33	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	1
34	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1
35	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	1
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2
39	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	1
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	1
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
49	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1
51	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	1
52	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
54	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
55	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1
59	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1
62	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
64	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
65	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
66	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
67	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
69	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2
70	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
71	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
74	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
75	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
78	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2
83	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	1
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
86	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
89	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2
90	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
93	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
97	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
98	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
101	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
102	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
103	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
105	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
106	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
109	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
110	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
111	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
112	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	1
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
114	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1
117	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1
118	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	1
120	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
126	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
128	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
130	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	1
132	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1
133	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	1
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	1
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
139	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
140	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1
141	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	1
142	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
148	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
168	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	551	549	573	554	551	572	565	567	567	562	587	586	575	574	647	441
NRR / Unsur	3,241	3,229	3,371	3,259	3,241	3,365	3,324	3,335	3,335	3,306	3,453	3,447	3,382	3,376	3,806	2,594
NRR tertbg/ unsur	0,203	0,202	0,211	0,204	0,203	0,210	0,208	0,208	0,208	0,207	0,216	0,215	0,211	0,211	0,238	0,162
																*)
																3,317
IKM Unit pelayanan																**) 82,9136

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 82,91

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,241
U2	Persyaratan pelayanan	3,229
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,371
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,259
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,241
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,365
U7	Kecepatan pelayanan	3,324
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,335
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,335
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,306
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,453
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,447
U13	Kenyamanan lingkungan	3,382
U14	Keamanan pelayanan	3,376
U15	Informasi manfaat pajak	3,806
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	2,594

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

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Kuala Pembuang

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
6	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
7	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
9	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
10	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
12	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2
13	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
15	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2
16	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
21	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
32	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	2
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
54	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4
56	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
57	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
58	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4
59	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
62	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
66	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
69	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
70	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
72	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
73	4	3	3	4	3	4	3	1	4	2	4	2	4	4	3	4
74	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
76	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
78	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
98	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	1
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
107	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1
108	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2
113	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
121	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
122	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2
125	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
126	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
127	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2
129	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
131	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
132	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2
133	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
134	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2
135	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
136	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1
137	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
138	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
139	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
140	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
141	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2
147	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2
148	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
155	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
159	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
163	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
166	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
168	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
ΣNilai /Unsur	600	582	588	593	586	580	584	562	568	563	605	609	575	577	626	472
NRR / Unsur	3,529	3,424	3,459	3,488	3,447	3,412	3,435	3,306	3,341	3,312	3,559	3,582	3,382	3,394	3,682	2,776
NRR tertbg/ unsur	0,221	0,214	0,216	0,218	0,215	0,213	0,215	0,207	0,209	0,207	0,222	0,224	0,211	0,212	0,230	0,174
																*)
																3,408
IKM Unit pelayanan																**) 85,2022

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 85,20

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,529
U2	Persyaratan pelayanan	3,424
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,459
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,488
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,447
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,412
U7	Kecepatan pelayanan	3,435
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,306
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,341
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,312
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,559
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,582
U13	Kenyamanan lingkungan	3,382
U14	Keamanan pelayanan	3,394
U15	Informasi manfaat pajak	3,682
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	2,776

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Buntok

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
69	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
75	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
76	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
77	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
80	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
88	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
91	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2
97	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
101	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
102	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
104	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1
106	3															

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
146	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
147	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
149	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
150	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
151	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
153	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
156	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
159	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
161	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
168	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
170	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	580	581	592	579	599	594	570	600	618	608	648	635	611	609	623	526
NRR / Unsur	3,412	3,418	3,482	3,406	3,524	3,494	3,353	3,529	3,635	3,576	3,812	3,735	3,594	3,582	3,665	3,094
NRR tertbg/ unsur	0,213	0,214	0,218	0,213	0,220	0,218	0,210	0,221	0,227	0,224	0,238	0,233	0,225	0,224	0,229	0,193
IKM Unit pelayanan																
3,519																
87,9871																

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 87,99

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,412
U2	Persyaratan pelayanan	3,418
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,482
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,406
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,524
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,494
U7	Kecepatan pelayanan	3,353
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,529
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,635
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,576
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,812
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,735
U13	Kenyamanan lingkungan	3,594
U14	Keamanan pelayanan	3,582
U15	Informasi manfaat pajak	3,665
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	3,094

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

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Kuala Kurun

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
40	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
41	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
99	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
104	3	3															

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
147	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
152	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
157	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
159	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
163	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
167	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
170	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	512	514	518	520	520	517	519	524	521	515	560	564	514	518	674	505
NRR / Unsur	3,012	3,024	3,047	3,059	3,059	3,041	3,053	3,082	3,065	3,029	3,294	3,318	3,024	3,047	3,965	2,971
NRR tertbg/ unsur	0,188	0,189	0,190	0,191	0,191	0,190	0,191	0,193	0,192	0,189	0,206	0,207	0,189	0,190	0,248	0,186
																*)
																3,131
IKM Unit pelayanan																**) 78,2629

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 78,26

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,012
U2	Persyaratan pelayanan	3,024
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,047
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,059
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,059
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,041
U7	Kecepatan pelayanan	3,053
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,082
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,065
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,029
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,294
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,318
U13	Kenyamanan lingkungan	3,024
U14	Keamanan pelayanan	3,047
U15	Informasi manfaat pajak	3,965
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	2,971

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

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Tamiang Layang

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4
5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4
6	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4
7	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
8	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
9	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
14	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	1	4
17	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
18	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4
20	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	4
21	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3
24	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
27	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	2
29	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
30	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
31	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
32	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2
34	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
35	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4
36	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2
37	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
38	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
40	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1
42	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
43	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
44	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4
45	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
46	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	1
47	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2
49	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
50	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	1
51	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
52	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
53	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2
54	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2
56	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
58	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
59	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
61	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
62	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1
67	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2
68	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
69	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
70	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
71	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	1
72	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
74	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1
75	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
76	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
77	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
79	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
80	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2
85	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	1
87	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
88	1	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	1	3	4	1
89	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4
90	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2
91	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
92	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
93	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
94	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	1
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2
101	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
102	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	4
103	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4
104	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
105	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
106	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
107	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
108	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3
109	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1
110	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
111	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3
112	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
113	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
114	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
115	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
116	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	2
117	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3
118	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
119	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3
120	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3
121	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
122	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1
129	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2
130	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
131	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
132	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2
133	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
134	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
135	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4
137	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
138	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
139	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
141	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
142	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
143	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2
144	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
146	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
147	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
148	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2
149	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
151	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
152	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
153	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
154	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
156	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
157	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
158	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
159	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
160	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
164	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
167	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
168	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	531	529	542	527	560	553	531	523	530	537	565	549	528	553	599	515
NRR / Unsur	3,124	3,112	3,188	3,100	3,294	3,253	3,124	3,076	3,118	3,159	3,324	3,229	3,106	3,253	3,524	3,029
NRR tertbg/ unsur	0,195	0,194	0,199	0,194	0,206	0,203	0,195	0,192	0,195	0,197	0,208	0,202	0,194	0,203	0,220	0,189
																*)
																3,188
IKM Unit pelayanan																**) 79,7059

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 79,71

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,124
U2	Persyaratan pelayanan	3,112
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,188
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,100
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,294
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,253
U7	Kecepatan pelayanan	3,124
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,076
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,118
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,159
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,324
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,229
U13	Kenyamanan lingkungan	3,106
U14	Keamanan pelayanan	3,253
U15	Informasi manfaat pajak	3,524
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	3,029

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Pulang Pisau

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN																
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	
24	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	1	1	4	3	3	2	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
36	3	3	3</														

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
78	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1
128	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
130	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	1
134	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2
137	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2
139	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
143	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
144	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
147	3	1	3	3	3	3	1	3	1	2	1	3	3	1	4	1
148	4	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4
149	4	3	4	2	2	2	3	1	4	3	2	3	1	3	4	1
150	4	3	2	1	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	4	1
151	4	3	3	3	2	1	1	1	4	2	2	3	2	4	3	2
152	4	3	2	3	4	3	3	1	1	2	3	4	2	1	2	1
153	2	2	4	2	3	3	3	1	2	2	2	1	1	4	2	4
154	4	1	3	1	3	3	2	1	1	1	4	3	3	4	1	1
155	1	2	1	1	1	2	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4
156	4	3	3	3	3	1	1	2	4	2	1	1	2	2	2	2
157	4	3	3	3	3	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	3
158	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
159	4	4	3	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	4	1	2
160	2	2	2	4	3	2	1	2	2	3	3	3	3	1	4	2
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
162	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
164	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
166	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
168	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
ΣNilai /Unsur	524	506	511	510	510	505	494	491	510	504	523	519	508	506	638	337
NRR / Unsur	3,082	2,976	3,006	3,000	3,000	2,971	2,906	2,888	3,000	2,965	3,076	3,053	2,988	2,976	3,753	1,982
NRR tertbg/ unsur	0,193	0,186	0,188	0,188	0,188	0,186	0,182	0,181	0,188	0,185	0,192	0,191	0,187	0,186	0,235	0,124
IKM Unit pelayanan																*) 2,976
																**) 74,4118

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 74,41

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,082
U2	Persyaratan pelayanan	2,976
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,006
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,000
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,000
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,971
U7	Kecepatan pelayanan	2,906
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,888
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,000
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,965
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,076
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,053
U13	Kenyamanan lingkungan	2,988
U14	Keamanan pelayanan	2,976
U15	Informasi manfaat pajak	3,753
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	1,982

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

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Kuala Kapuas

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1
19	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3
20	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	1
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
23	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	4	2
24	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
30	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4
31	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3
32	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1
34	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	1
35	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2
36	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
39	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
43	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4
44	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
47	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
49	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3
52	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
53	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2
54	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3
55	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	1	2
56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2
58	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1
59	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1
60	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	1
61	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2
63	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	4	2
64	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2
66	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
68	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
69	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
75	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
77	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
79	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3
80	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
83	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
88	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
89	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4
90	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
94	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4
96	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	2
98	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
100	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
101	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4
102	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
103	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
104	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1
105	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2
106	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1
107	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
109	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
111	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
113	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
115	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1
116	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3
117	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
119	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
120	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1
123	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
124	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
125	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	1
128	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
130	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
131	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4
132	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
138	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
141	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
143	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
147	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
154	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
165	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
168	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
169	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	512	522	529	523	531	534	492	507	533	523	537	518	520	538	618	486
NRR / Unsur	3,012	3,071	3,112	3,076	3,124	3,141	2,894	2,982	3,135	3,076	3,159	3,047	3,059	3,165	3,635	2,859
NRR tertbg/ unsur	0,188	0,192	0,194	0,192	0,195	0,196	0,181	0,186	0,196	0,192	0,197	0,190	0,191	0,198	0,227	0,179
																*)
																3,097
IKM Unit pelayanan																**) 77,4173

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 77,42

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,012
U2	Persyaratan pelayanan	3,071
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,112
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,076
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,124
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,141
U7	Kecepatan pelayanan	2,894
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,982
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,135
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,076
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,159
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,047
U13	Kenyamanan lingkungan	3,059
U14	Keamanan pelayanan	3,165
U15	Informasi manfaat pajak	3,635
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	2,859

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Palangka Raya

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
69	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
73	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
80	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1
81	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
82	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3
83	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
84	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2
85	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
87	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
90	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
91	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4
92	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
93	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
96	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
102	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
105	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
107	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
109	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
111	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3
112	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	4	3	4	3
114	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
115	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3
119	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
124	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	1	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3
129	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	4	4
132	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
134	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3
135	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
138	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
143	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
146	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
149	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
150	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
153	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
156	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
161	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
163	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	1
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
168	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
169	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	514	522	525	520	527	535	497	518	523	521	533	528	523	541	635	522
NRR / Unsur	3,024	3,071	3,088	3,059	3,100	3,147	2,924	3,047	3,076	3,065	3,135	3,106	3,076	3,182	3,735	3,071
NRR tertbg/ unsur	0,189	0,192	0,193	0,191	0,194	0,197	0,183	0,190	0,192	0,192	0,196	0,194	0,192	0,199	0,233	0,192
																*)
																3,119
IKM Unit pelayanan																**) 77,9779

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 77,98

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,024
U2	Persyaratan pelayanan	3,071
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,088
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,059
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,100
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,147
U7	Kecepatan pelayanan	2,924
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,047
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,076
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,065
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,135
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,106
U13	Kenyamanan lingkungan	3,076
U14	Keamanan pelayanan	3,182
U15	Informasi manfaat pajak	3,735
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	3,071

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

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Kasongan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
19	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	4
20	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	4	1	4
21	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
23	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
27	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
31	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4
44	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	3	0	3	3	3	2	3	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
61	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	1	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
72	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
83	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	1
84	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4
85	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1
88	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
90	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
92	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	2
93	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4
94	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
95	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
96	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
108	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	3	2
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
111	1	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
116	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2
117	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	1
118	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
122	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	1
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4
126	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	4
127	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
129	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4
130	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
135	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4
138	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	2	3	4	4
139	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	4	4
140	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
144	1	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	4	4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
147	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
155	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
158	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
161	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
163	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
164	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
169	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
ΣNilai /Unsur	502	527	519	518	520	518	503	522	512	517	508	484	513	522	627	597
NRR / Unsur	2,953	3,100	3,053	3,047	3,059	3,047	2,959	3,071	3,012	3,041	2,988	2,847	3,018	3,071	3,688	3,512
NRR tertbg/ unsur	0,185	0,194	0,191	0,190	0,191	0,190	0,185	0,192	0,188	0,190	0,187	0,178	0,189	0,192	0,231	0,219
																*)
																3,092
IKM Unit pelayanan																**) 77,2886

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 77,29

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	2,953
U2	Persyaratan pelayanan	3,100
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,053
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,047
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,059
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,047
U7	Kecepatan pelayanan	2,959
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,071
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,012
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,041
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,988
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,847
U13	Kenyamanan lingkungan	3,018
U14	Keamanan pelayanan	3,071
U15	Informasi manfaat pajak	3,688
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	3,512

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

UNIT PELAYANAN : UPT PPD Pangkalan Bun

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	1
3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	4
4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
6	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
7	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1
11	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
12	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	1
13	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
17	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	4
18	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
23	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	4	1
24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
27	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4
28	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
32	1	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	1	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
36	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
38	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4
39	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	1
41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2
42	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1
44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
46	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4
47	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4
51	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
52	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	4
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
54	3	1	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
56	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1
57	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4
58	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	1	2
59	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
60	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
61	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	2
62	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	4
63	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	1
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4
66	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1
68	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
149	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	1	4
150	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
154	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
155	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
157	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4
158	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
160	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
161	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4
164	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4
165	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	4
166	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
168	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	4	4
169	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	2
ΣNilai /Unsur	504	513	517	504	528	544	467	508	527	510	525	517	517	535	593	543
NRR / Unsur	2,965	3,018	3,041	2,965	3,106	3,200	2,747	2,988	3,100	3,000	3,088	3,041	3,041	3,147	3,488	3,194
NRR tertbg/ unsur	0,185	0,189	0,190	0,185	0,194	0,200	0,172	0,187	0,194	0,188	0,193	0,190	0,190	0,197	0,218	0,200
																*)
																3,071
IKM Unit pelayanan																**) 76,7647

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = 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 0,0625

IKM UNIT PELAYANAN : 76,76

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	2,965
U2	Persyaratan pelayanan	3,018
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,041
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,965
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,106
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,200
U7	Kecepatan pelayanan	2,747
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,988
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,100
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,000
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,088
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,041
U13	Kenyamanan lingkungan	3,041
U14	Keamanan pelayanan	3,147
U15	Informasi manfaat pajak	3,488
U16	Informasi kewajiban membayar pajak	3,194

REKAPITULASI PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PADA SAMSAT SE-KALIMANTAN TENGAH
TAHUN ANGGARAN 2018

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA - RATA NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
		P.RAYA	SAMPIT	P.BUN	K.KAPUAS	M.TEWEH	BUNTOK	T.LAYANG	P.CAHU	P.PISAU	K.KURUN	KASONGAN	K.PEMBUANG	N.BULIK	SUKAMARA
1	Prosedur Pelayanan	3,024	2,618	2,965	3,012	3,159	3,412	3,124	3,241	3,082	3,012	2,953	3,529	3,635	3,071
2	Persyaratan Pelayanan	3,071	2,859	3,018	3,071	3,088	3,418	3,112	3,229	2,976	3,024	3,100	3,424	3,565	3,041
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,088	2,876	3,041	3,112	3,147	3,482	3,188	3,371	3,006	3,047	3,053	3,459	3,576	3,147
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,059	2,924	2,965	3,076	3,059	3,406	3,100	3,259	3,000	3,059	3,047	3,488	3,541	3,012
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,100	2,971	3,106	3,124	3,094	3,524	3,294	3,241	3,000	3,059	3,059	3,447	3,541	3,035
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,147	2,976	3,200	3,141	3,094	3,494	3,253	3,365	2,971	3,041	3,047	3,412	3,518	3,153
7	Kecepatan Pelayanan	2,924	2,776	2,747	2,894	3,100	3,353	3,124	3,324	2,906	3,053	2,959	3,435	3,606	3,294
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,047	2,853	2,988	2,982	3,100	3,529	3,076	3,335	2,888	3,082	3,071	3,306	3,706	3,006
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,076	2,982	3,100	3,135	3,082	3,635	3,118	3,335	3,000	3,065	3,012	3,341	3,647	3,200
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,065	2,965	3,000	3,076	3,059	3,576	3,159	3,306	2,965	3,029	3,041	3,312	3,612	3,053
11	Kepastian biaya pelayanan	3,135	2,959	3,088	3,159	3,065	3,812	3,324	3,453	3,076	3,294	2,988	3,559	3,900	3,329
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,106	2,835	3,041	3,047	3,053	3,735	3,229	3,447	3,053	3,318	2,847	3,582	3,935	2,947
13	Kenyamanan lingkungan	3,076	2,929	3,041	3,059	3,100	3,594	3,106	3,382	2,988	3,024	3,018	3,382	3,524	3,100
14	Keamanan pelayanan	3,182	3,024	3,147	3,165	3,235	3,582	3,253	3,376	2,976	3,047	3,071	3,394	3,529	3,153
15	Informasi manfaat pajak	3,735	3,041	3,488	3,635	3,376	3,665	3,524	3,806	3,753	3,965	3,688	3,682	3,965	3,653
16	Informasi kewajiban membayar pajak	3,071	2,718	3,194	2,859	2,841	3,094	3,029	2,594	1,982	2,971	3,512	2,776	2,182	3,412
TOTAL		49,906	46,306	49,129	49,547	49,653	56,312	51,012	53,065	47,624	50,088	49,465	54,529	56,982	50,606
DIBAGI 16 UNSUR		3,119	2,894	3,071	3,097	3,103	3,519	3,188	3,317	2,976	3,131	3,092	3,408	3,561	3,163
MUTU PELAYANAN (IKM)		77,977941	72,3529	76,7647	77,4173	77,5827	87,9871	79,7059	82,9136	74,4118	78,2629	77,2886	85,2022	89,0349	79,0717