

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN I TAHUN 2019**

UNIT PELAYANAN : RSP dr Ario wirawan Salatiga
ALAMAT : JL. HASANUDIN 806 SALATIGA
TELP / FAX : 0298326130

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3.125	3	3.125	3.125	3.125	3.5	3.5	3.5	
2	3.25	3.25	3.375	3.125	3.25	3.375	3.5	3.375	3.5	
3	3.25	3.25	3	3.125	3.25	3.375	3.375	3.25	3.75	
4	3.375	3.375	3.25	3.375	3.25	3.625	3.375	3.375	3.875	
5	3.125	3.375	3.5	3.5	3.125	3.375	3.5	3.125	3.75	
6	3.25	3	3	3.125	3.125	3.5	3.25	3.375	3.875	
7	3	3	3.25	3.25	3	3.25	3.125	3.125	3.75	
8	3	3.25	3.125	3.125	3.125	3.125	3.25	3.25	3.625	
9	3.25	3.375	3.25	3.25	3.25	3.5	3.5	3.625	3.75	
10	3	3.125	3.25	3.125	3.125	3.5	3.5	3.625	3.5	
11	3.25	3.25	3	3.125	3.375	3.625	3.75	3.5	3.375	
12	3.125	3.5	3.375	3.125	3.25	3.375	3.625	3.375	3.75	
13	3.25	3.25	3.125	3.125	3.5	3.375	3.25	3.25	3.875	
14	3	3	3	3	3.25	3.125	3.375	3.125	3.25	
15	3.125	3.25	3.375	3.125	3.25	3.25	3.25	3.375	3.625	
16	3.375	3.375	3.125	3.25	3.25	3.375	3.375	3.375	3.75	
17	3.375	3.5	3.375	3.25	3.5	3.625	3.5	3.5	3.875	
18	3.25	3.375	3.25	3.125	3.5	3.5	3.5	3.375	3.875	
19	3.25	3.25	3.25	3.125	3.25	3.375	3.375	3.125	3.875	
20	3.5	3.375	3.5	3.375	3.375	3.625	3.625	3.5	3.5	
21	3.25	3.375	3.25	3.25	3.375	3.5	3.375	3.375	3.5	
22	3.25	3.125	3.25	3.375	3.375	3.5	3.625	3.375	3.25	
23	3.25	3.5	3.25	3.25	3.375	3.375	3.5	3.125	3.75	
24	3.25	3.375	3.125	3.25	3.25	3.25	3.5	3	3.75	
25	3.375	3.25	3.25	3.125	3.375	3.375	3.25	3.625	3.875	
JML Unsur	80.375	81.875	80.5	80	81.875	85	85.75	83.625	91.75	
NRR/unsur	3.215	3.275	3.22	3.2	3.275	3.4	3.43	3.345	3.67	
NRR tertbg/unsur	0.35365	0.36025	0.3542	0.352	0.36025	0.374	0.3773	0.36795	0.4037	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**) 3.30
										**) 82.58

KESIMPULAN : Mutu pelayanan di UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga : B (BAIK)

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
**) : Jumlah NRR IKM tertimbang * 25
NRR/Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang : NRR/Unsur * 0.11

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	NRR
U1	Persyaratan	3.215
U2	Prosedur	3.275
U3	Waktu Pelayanan	3.22
U4	Biaya / tarif	3.2
U5	Produk layanan	3.275
U6	Kompetensi pelaksana	3.4
U7	Perilaku pelaksana	3.43
U8	Penanganan pengaduan, sa & masukan	3.345
U9	Sarana dan prasarana	3.67

Catatan: metode Triwulan 1 Tahun 2019 ini menggunakan Permenpan Nomor:14 Tahun 2017