

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2020**

UNIT PELAYANAN : KELURAHAN PURWANTORO  
KECAMATAN : BLIMBING - KOTA MALANG  
ALAMAT : JL. TEMBAGA NO. 3 MALANG  
Tlp/Fax. : (0341) 492727

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
6	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
7	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
15	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
24	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
25	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
34	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
35	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
36	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
38	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
39	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
47	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
48	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
52	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
53	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
54	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
56	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
57	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
58	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
59	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
60	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
62	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
63	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
64	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
65	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
66	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
67	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
68	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
70	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
71	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
72	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
73	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
74	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
75	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	254	251	258	253	250	255	258	254	255	250	248	249	241	250	
NRR / Unsur	3,387	3,347	3,440	3,373	3,333	3,400	3,440	3,387	3,400	3,333	3,307	3,320	3,213	3,333	
NRR tertbg/ unsur	0,240	0,238	0,244	0,240	0,237	0,241	0,244	0,240	0,241	0,237	0,235	0,236	0,228	0,237	*) 3,338
<b>IKM Unit pelayanan</b>															<b>83,45</b> **)

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = 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 0,071

**IKM UNIT PELAYANAN : 83,45**

**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	3,387
U2	Persyaratan pelayanan	3,347
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,440
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,373
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,333
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,400
U7	Kecepatan pelayanan	3,440
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,387
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,400
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,333
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,307
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,320
U13	Kenyamanan lingkungan	3,213
U14	Keamanan pelayanan	3,333

Malang, 30 Juni 2020

**LURAH PURWANTORO**

TTD

**Drs. MOCH. HADI, MAP.**

Pembina

NIP. 19630304 199203 1 017