



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2020
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI SUMATERA SELATAN
 ALAMAT : JALAN KAPTEN F. TENDEAN NO.1059 KEL. SUNGAI PANGERAN KEC. IT. I PALEMBANG
 TELP / FAX : 0711 - 354715

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10		
1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4		
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
6	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3		
7	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
9	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4		
10	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4		
11	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4		
12	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3		
13	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4		
14	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4		
15	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4		
16	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4		
17	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
18	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4		
19	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4		
20	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
23	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
Σ Nilai / Unsur	83	85	83	89	83	81	82	94	87	89		
NRR / Unsur	3,32	3,40	3,32	3,56	3,32	3,24	3,28	3,76	3,48	3,56		
NRR Tertbg / Unsur	0,33	0,34	0,33	0,36	0,33	0,32	0,33	0,38	0,35	0,36	*)	3,42
IKM Unit Pelayanan											**) 85,60	

Keterangan :

- U1 s.d U14 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,1

IKM UNIT PELAYANAN	=	85,60
--------------------	---	-------

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 (3,26 - 4,00)
- B (Baik) : 62,51 - 81,25 (2,51 - 3,25)
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50 (1,76 - 2,50)
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75 (1,00 - 1,75)

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
U1	Persyaratan	3,32
U2	Prosedur	3,40
U3	Waktu Pelayanan	3,32
U4	Biaya /Tarif	3,56
U5	Produk Layanan	3,32
U6	Kompetensi Pelaksana	3,24
U7	Perilaku Pelaksana	3,28
U8	Maklumat Pelayanan	3,76
U9	Penanganan Pengaduan	3,48
U10	Sarana dan Prasarana	3,56

Pt. KEPALA BADAN KESBANGPOL PROV. SUMSEL



H. BAKHNIR RASYID, SE. MM. M.Si.
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP 196210221985101002