

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

UNIT PELAYANAN : RSUD PURI HUSADA TEMBILAHAN.  
ALAMAT : JL. VETERAN NO. 52  
TLP./FAX. : (0768) 24563

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
9	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
10	4	3	4	2	4	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	4	3	3	4	3	3	2	3	
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
22	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	78,0	85,0	75,0	74,0	83,0	77,0	80,0	74,0	82,0	
NRR / Unsur	3,12	3,4	3,00	2,96	3,32	3,08	3,20	2,96	3,28	
NRR tertimbang / Unsur	0,35	0,38	0,33	0,33	0,37	0,34	0,36	0,33	0,36	
<b>IKM Unit Layanan</b>										<b>78,59</b>

Keterangan:

- U1 - U9 : Unsur-unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- \_\* ) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \_\*\* ) : Jumlah NRR Tertimbang \* 25
- NRR per unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR per unsur \* 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN

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	3,12
U2	Prosedur	3,40
U3	Waktu Pelayanan	0,33
U4	Biaya / Tarif	0,33
U5	Produk Layanan	3,32
U6	Kompetensi Pelaksana	0,34
U7	Perilaku Pelaksana	3,20
U8	Sarana dan Prasarana	2,96
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,28

