

**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
TAHUN 2019**

**SKPD PELAYANAN : KECAMATAN TEBING TINGGI**

NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
6	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
12	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
16	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
17	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
20	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
25	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
29	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
32	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
34	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
35	4	4	3	4	3	3	3	3	4	

36	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
39	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
40	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
41	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
44	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
45	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
46	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
49	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
54	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
55	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
57	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
58	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
59	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
62	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
63	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
64	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
65	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
68	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
69	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
70	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
71	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
72	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
73	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
74	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
75	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
76	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
77	3	3	4	4	3	3	3	4	4	

78	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
79	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
80	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
81	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
82	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
83	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
84	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
85	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
86	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
91	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
92	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
93	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
94	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
95	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
96	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
99	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
101	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
103	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
104	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
106	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
108	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
109	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
110	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
111	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
112	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
114	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
115	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
116	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
118	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
119	3	3	4	4	3	3	4	4	3	

120	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
121	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
122	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
124	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
125	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
127	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
128	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
130	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
131	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
132	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
133	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
134	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
135	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
136	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
137	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
138	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
141	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
142	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
143	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
144	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
147	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
148	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
149	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
150	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
151	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
152	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
153	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
154	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
155	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
157	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
158	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
159	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
160	3	3	4	4	3	3	3	3	3	

161	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
162	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
169	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
170	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
171	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
172	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
173	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
174	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
175	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
176	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
177	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
179	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
180	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
183	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
189	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
191	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
192	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
193	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
196	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
197	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
198	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
199	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
200	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
201	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
202	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
204	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
205	3	3	3	4	4	3	4	3	3	

206	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
208	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
209	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
210	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
211	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
212	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
213	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
215	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
216	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
217	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
218	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
219	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
220	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
221	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
222	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
223	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
224	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
225	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
226	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
227	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
229	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
230	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
231	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
232	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
233	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
234	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
235	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
236	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
237	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
238	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
239	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
240	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
241	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
242	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
243	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
244	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
245	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
246	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
247	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
248	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
249	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
250	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
252	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
253	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
254	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
255	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
256	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
257	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
258	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
259	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
260	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
261	4	3	3	4	3	4	4	3	4	

262	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
263	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
264	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
265	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
266	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
267	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
268	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
269	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
270	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
271	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
272	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
273	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
274	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
275	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
276	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
277	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
278	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
279	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
280	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
281	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
282	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
283	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
284	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
285	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
286	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
287	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
288	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
289	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
290	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
291	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
292	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
293	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
294	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
295	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
296	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
297	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
298	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
299	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
300	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
301	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
302	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
303	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
304	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
305	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
306	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
307	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
308	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
309	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
310	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
311	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
312	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
313	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
314	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
315	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
316	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
317	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
318	4	3	3	4	3	4	3	3	4	

319	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
320	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
321	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
322	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
323	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
324	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
325	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
326	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
327	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
328	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
329	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
330	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
331	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
332	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
333	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
334	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
335	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
336	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
337	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
338	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
339	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
340	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
341	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
342	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
343	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
344	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
345	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
346	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
347	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
348	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
349	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
350	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
351	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
352	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
353	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
354	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
355	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
356	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
357	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
358	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
359	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
360	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
361	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
362	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
363	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
364	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
365	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
366	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
367	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
368	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>1251</b>	<b>1214</b>	<b>1208</b>	<b>1454</b>	<b>1238</b>	<b>1202</b>	<b>1210</b>	<b>1222</b>	<b>1394</b>	
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3,40</b>	<b>3,30</b>	<b>3,28</b>	<b>3,95</b>	<b>3,36</b>	<b>3,27</b>	<b>3,29</b>	<b>3,32</b>	<b>3,79</b>	
<b>NRR Tertimbang/ Unsur</b>	<b>0,37</b>	<b>0,36</b>	<b>0,36</b>	<b>0,43</b>	<b>0,37</b>	<b>0,36</b>	<b>0,36</b>	<b>0,37</b>	<b>0,42</b>	<b>3,41</b>



**IKM UNIT PELAYANAN : 3,41 X 25 85,14**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Prosedur Pelayanan	0,37
U2	Persyaratan Pelayanan	0,36
U3	Kejelasan Petugas	0,36
U4	Kedisiplinan Petugas	0,43
U5	Tanggungjawab petugas	0,37
U6	Kemampuan Petugas	0,36
U7	Kecepatan Pelayanan	0,36
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,37
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	0,42

**Keterangan :**

U1 - 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 0.11

Jawaban	Nilai
A	4
B	3
C	2
D	1

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

Tebing Tinggi, 02 Januari 2020

CAMAT TEBING TINGGI

TTD

**AGUS ZAIDAN, S.Pd**  
**NIP. 19601001 198803 1 006**

