

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2020

UNIT PELAYANAN : BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN PEMALANG
ALAMAT : JL. KYAI AHMAD DAHLAN NO. 02 SIRANDU PEMALANG
TELEPON/HP. : (0284) 323029

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
9	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	2	3	3	4	3	4	4	4	4	
26	2	3	2	4	3	3	3	3	2	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	2	3	2	4	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2020

UNIT PELAYANAN : BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN PEMALANG
ALAMAT : JL. KYAI AHMAD DAHLAN NO. 02 SIRANDU PEMALANG
TELEPON/HP. : (0284) 323029

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2020

UNIT PELAYANAN : BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN PEMALANG
ALAMAT : JL. KYAI AHMAD DAHLAN NO. 02 SIRANDU PEMALANG
TELEPON/HP. : (0284) 323029

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ΣNilai /Unsur	181	184	182	224	184	184	184	183	184	
NRR / Unsur	3.232	3.286	3.250	4.000	3.286	3.286	3.286	3.268	3.286	
NRR tertbg/ unsur	0.359	0.365	0.361	0.444	0.365	0.365	0.365	0.363	0.365	*) 3.350
IKM Unit Pelayanan										**) 83.746

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 0,111

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	3.23
U2	Prosedur	3.29
U3	Waktu Pelayanan	3.25
U4	Biaya/Tarif	4.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pela	3.29
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29
U7	Perilaku Pelaksana	3.29
U8	Sarana dan Prasarana.	3.27
U9	Penanganan Pengaduan,Sara	3.29

IKM UNIT PELAYANAN :	83.75
	BAIK

Pemalang, 31 Maret 2021

KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN PEMALANG

TTD

WAHADI, SE., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19650101 199703 1 008