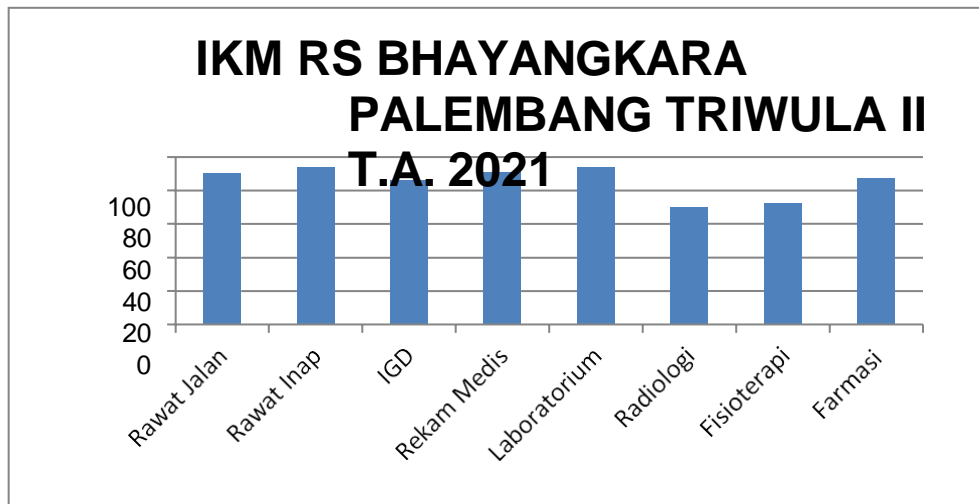


Tabel 3.6.
Nilai Persepsi, Interval IKM,
Intervalkonversi IKM, Mutu Pelayanan
Dan Kinerja Unit Pelayanan

No	INTERVAL IKM	INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Grafik 3.1.

Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unit Pemberi
Layanan Triwulan II TA. 2021



Tabel 3.5

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan unsur pelayanan

N O	UNSUR PELAYANAN	NRR (Nilai Rata- rata) Per Unsur	NRR (Nilai Rata- rata) Tertimbang Per Unsu r
1	Persyaratan Pelayanan	3,4 3	0,38
2	Prosedur Pelayanan	3,4 3	0,38
3	Kecepatan Pelayanan	3,3 7	0,37
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,5 2	0,39
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,4 3	0,38
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,5 1	0,39
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,5 4	0,39
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,3 2	0,37
9	Penanganan Pengaduan	3,7 8	0,42
	Nilai Indeks		3,45
	Nilai Indeks setelah dikonversi		86,18
	Mutu Pelayanan		A
	Kinerja Pelayanan		SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat yang mendapat pelayanan berdasarkan unsur pelayanan sebanyak 150 responden dengan 9 unsur pelayanan meliputi Persyaratan Pelayanan dengan NRR per unsur 3,43 (0.38), Prosedur Pelayanan dengan NRR perunsur 3,43 (0.38), Kecepatan Pelayanan dengan NRR perunsur 3,37 (0.37), Kewajaran Biaya Pelayanan dengan NRR perunsur 3,52 (0.39), Kompetensi Petugas Pelayanan dengan NRR perunsur 3,51 (0.39), Perilaku Petugas Pelayanan dengan NRR perunsur 3.54 (0.39), Kualitas Sarana dan Prasarana dengan NRR perunsur 3,32 (0.37), Penanganan Pengaduan dengan NRR perunsur 3.78 (0.42).

