

**LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2021**

Unit Pelayanan : Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur
 Alamat : Jln. K.H. Wahid Hasyim, Kompleks Stadion Madya Sempaja, Samarinda
 Tlp/Fax. : 0541-221120/220031

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

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	4	3	3	3	4
49	4	3	3	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	3	4	3	3	3	3	4
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	3	4	3	3	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	3	4	3	3	4	3	4
58	4	3	3	4	3	4	3	4	4
59	3	3	4	4	3	4	4	3	4
60	4	3	3	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	3	3	4	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	1
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	2	3	4	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	4	4	4	4	3	4	3	4	3
69	4	4	4	4	3	4	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4
71	3	4	3	4	3	4	4	4	4
72	3	3	3	4	4	4	3	4	4
73	3	3	3	4	4	3	3	3	4
74	4	4	3	4	3	3	3	4	4
75	3	3	3	4	4	3	4	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	3	4	3	4	3	3	4	4	4
78	3	4	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	4	4	3	4	3	4	4
80	3	3	4	4	3	3	3	3	4
81	4	3	4	4	3	4	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	3	4	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	4	3	3	4	4	4	4	4	4
86	3	4	3	4	4	4	3	4	4
87	4	3	4	4	4	4	3	4	4
88	3	3	3	4	4	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4
90	3	4	3	4	3	4	4	4	4
91	4	3	4	4	4	4	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	4	3	4
93	4	4	3	4	3	4	3	3	4
94	4	4	4	4	4	3	4	3	4
95	4	3	4	4	4	4	3	4	4
96	4	4	3	4	3	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4
99	3	3	2	4	3	3	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	3	4	4
ΣNilai /Unsur	348	346	355	379	348	352	347	348	391

NRR / Unsur	3.480	3.460	3.550	3.790	3.480	3.520	3.470	3.480	3.910	
NRR tertbg/ unsur	0.383	0.381	0.391	0.417	0.383	0.387	0.382	0.383	0.430	*) 3.535
IKM Unit Pelayanan										**) 88.385
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 0,11					No.	UNSUR PELAYANAN			NILAI RATA-RATA	
					U1	Persyaratan pelayanan			3.480	
					U2	Prosedur pelayanan			3.460	
					U3	Waktu pelayanan			3.550	
					U4	Biaya / tarif pelayanan			3.790	
					U5	Produk Pelayanan			3.480	
					U6	Kompetensi petugas pelayanan			3.520	
					U7	Perilaku petugas pelayanan			3.470	
					U8	Sarana dan prasarana			3.480	
					U9	Penanganan pengaduan layanan			3.910	
SKM UNIT PELAYANAN :					88.39					
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					