







TOTAL RESPONDEN	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
TOTAL NILAI	497	490	481	483	480	511	414	565	497	488	485	474	484	506

NRR Per unsur = jml nilai per : 3.313 | 3.267 | 3.207 | 3.220 | 3.200 | 3.407 | 2.760 | 3.767 | 3.313 | 3.253 | 3.233 | 3.160 | 3.227 | 3.373

NRR tertimbang per unsur = : 0.235 | 0.232 | 0.228 | 0.229 | 0.227 | 0.242 | 0.196 | 0.267 | 0.235 | 0.231 | 0.230 | 0.224 | 0.229 | 0.240 | **3.245** \*)

IKM Unit Pelayanan : **81.118** \*\*)

#### HASIL PERHITUNGAN:

- NILAI IKM = "81,106"
- MUTU PELAYANAN "B"
- KINERJA UNIT PELAYANAN "BAIK"

Nilai paling tinggi adalah unsur : **0.267** (U8/ Keadilan dalam mendapatkan pelayanan)

Nilai paling rendah adalah unsur : **0.196** ( U7/ Kecepatan Pelayanan)

Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Stake holder					
PNS/TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta/ Usahawan	Petani/ Peternak	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya (sebutkan)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
42	14	17	33	40	4

Keterangan :

1. JK = Jenis Kelamin (1. Laki-Laki, 2. Perempuan)
2. PT = Pendidikan Tertinggi (1. SD, 2. SMP, 3. SMA, 4. S1, 5. S2, 6.S3)
3. PU = Pekerjaan Utama (1. TNI/Polri, 2.Pegawai Swasta, 3. Wraswasta/Usahawan, 4.Petani/Peternak, 5.Pelajar, 6. Lainnya)
4. U1 s/d U14 = Unsur pelayanan
5. NRR = Nilai rata-rata
6. IKM = Indek Kepuasan Masyarakat
4. \*) = Jml NRR IKM tertimbang
5. \*\*) = IKM Unit Pelayanan X 25

#### KETERANGAN UNSUR-UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan
2.	Persyaratan pelayanan
3.	Kejelasan petugas pelayanan
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan
6.	Kemampuan petugas pelayanan
7.	Kecepatan pelayanan
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan

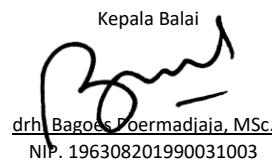
9.	Kesopanan dan keramahan petugas
10.	Kewajaran biaya pelayanan
11.	Kepastian biaya pelayanan
12.	Kepastian jadwal pelayanan
13.	Kenyamanan lingkungan
14.	Keamanan pelayanan

KETERANGAN NILAI PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT 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

Yogyakarta, 11 Juli 2017

Kepala Balai



drh. Bagoes Poermadjaja, MSc.  
NIP. 196308201990031003