

LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2025										
Unit Pelayanan	:	DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG								
Alamat	:	Jl. Basuki Rahmat No.72, Sumur Putri, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 3521								
Tlp/Fax.	:	(0721) 481600								
No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
15	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	3	3	4	3	4	3	2	4	
17	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNILAI /UNSUR	71	69	69	77	70	68	69	68	78	
NRR /UNSUR	3,550	3,450	3,450	3,850	3,500	3,400	3,450	3,400	3,978	
NRR tertbg /UNSUR	0,391	0,380	0,380	0,424	0,385	0,374	0,380	0,374	0,442	*)
										3,546
										**))
IKM Unit Pelayanan										88,65
Keterangan				No.	UNSUR PELAYANAN			IKM PER UNSUR		
U1 s.d. U9	Unsur - unsur pelayanan			U1	Persyaratan pelayanan			88,75		
NRR	Nilai rata-rata			U2	Prosedur pelayanan			86,25		
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Waktu pelayanan			86,25		
*)	Jumlah NRR IKM Tertimbang			U4	Biaya / tarif pelayanan			96,25		
**))	Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Produk Pelayanan			87,50		
NRR Per Unsur	Jumlah nilai per unsur dibagi			U6	Kompetensi petugas pelayanan			85,00		
NRR tertimbang per unsur	NRR per unsur x 0.11			U7	Perilaku petugas pelayanan			86,25		
SKM UNIT PELAYANAN	88,65			U8	Sarana dan prasarana			85,00		
Mutu Pelayanan				U9	Penanganan pengaduan layanan			99,46		
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									