

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
6	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
7	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
8	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
9	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
10	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
11	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
12	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
13	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
14	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
15	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
16	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
17	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
18	4	4	3	3	3	4	3	2	3	
19	4	4	2	3	3	4	3	2	3	
20	4	4	2	3	3	4	3	2	1	
21	4	2	2	3	3	4	1	2	1	
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
25	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
28	1	3	1	3	3	3	3	3	3	
29	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
30	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
31	3	4	3	4	4	4	4	2	3	
32	3	3	4	4	3	4	4	2	4	
33	3	3	4	3	3	3	4	1	4	
34	4	3	1	3	3	3	3	1	2	
35	4	2	1	2	2	3	4	3	2	
36	3	3	3	2	4	3	3	4	3	
37	3	3	3	2	4	3	3	4	3	
38	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
39	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
40	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
41	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
42	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
43	3	3	4	3	3	4	4	2	3	
44	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
45	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
46	4	4	2	3	3	2	2	3	4	
ΣNilai /Unsur	151	151	139	139	150	154	155	132	147	
NRR / unsur	3,283	3,283	3,022	3,022	3,261	3,348	3,370	2,870	3,196	
NRR/unsur	3,283	3,283	3,022	3,022	3,261	3,348	3,370	2,870	3,196	
NRR tertbg/ unsur	0,365	0,365	0,336	0,336	0,362	0,372	0,374	0,319	0,355	*) 3,184
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 79,589

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 79,589 = Baik

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	3,283
U2	Prosedur	3,283
U3	Waktu pelayanan	3,022
U4	Biaya/tarif	3,022
U5	Produk layanan	3,261
U6	Kompetensi pelaksana	3,348
U7	Perilaku pelaksana	3,370
U8	Sarana dan Prasarana	2,870
U9	Penanganan Pengaduan	3,196