

**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)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	3	3	3	3	3	3	3	2	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	2	3	3	4
8	3	4	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	3	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	3	4
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	2	3	3	3	3	4
22	2	2	3	1	4	2	3	2	3
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	4	3	4	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	3	4	3	3	3	3
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	3	3	3	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	2	3	3	3	4	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	4	3	2	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	2	4	4	3	3	2	2
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	4	4	4
43	3	3	3	4	3	4	4	3	4
44	3	4	4	4	3	3	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	3	4	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	4	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	4	3	3	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	4	3	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	4	3	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	2	3
56	3	3	1	4	3	3	3	2	4
57	2	3	3	4	3	3	3	2	4
58	3	3	3	4	3	3	3	2	4

59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
64	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	227	237	228	249	234	233	241	228	263	
NRR / unsur	3,338	3,485	3,353	3,662	3,441	3,426	3,544	3,353	3,868	
NRR tertbg/ unsur	0,371	0,387	0,373	0,407	0,382	0,381	0,394	0,373	0,430	*)
										3,497
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										87,418 **)

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 = NRR per unsur x 1/9 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,338
U2	Prosedur	3,485
U3	Waktu pelayanan	3,353
U4	Biaya/tarif	3,662
U5	Produk layanan	3,441
U6	Kompetensi pelaksana	3,426
U7	Perilaku pelaksana	3,544
U8	Sarana dan Prasarana	3,353
U9	Penanganan Pengaduan	3,868

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 87,418 = 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