

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	Wiraswasta
2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Lainnya/Nahkoda
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Lainnya/Nahkoda
6	4	3	3	4	3	4	4	3	4	Wiraswasta
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Wiraswasta
9	3	3	3	3	3	3	3	3	1	Lainnya/Nahkoda
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
11	3	3	4	3	4	3	4	3	3	Pegawai Swata
12	3	3	3	2	3	2	3	2	2	Lainnya/Nahkoda
13	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Pegawai Swata
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahasiswa
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahasiswa
16	4	3	3	3	3	4	4	3	4	Mahasiswa
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Mahasiswa
18	3	3	4	4	4	4	3	3	4	Mahasiswa
19	3	3	3	3	3	4	3	3	4	Mahasiswa
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Mahasiswa
21	4	4	3	3	3	3	3	3	4	Mahasiswa
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Mahasiswa
23	4	3	3	4	4	4	4	3	4	Mahasiswa
24	4	4	4	4	3	4	3	3	4	Wiraswasta
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
26	3	3	3	2	2	3	3	3	3	Lainnya/Nahkoda
27	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
28	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Nelayan
29	3	3	2	3	4	4	3	3	4	Pegawai Swata
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Nelayan
31	2	1	4	2	1	3	2	4	2	Wiraswasta
32	4	3	4	3	3	4	4	3	4	Wiraswasta
33	4	4	4	3	4	3	4	3	4	Nelayan
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Nelayan
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
36	4	3	3	3	3	4	3	3	4	Wiraswasta
37	3	3	3	3	3	4	3	3	4	Wiraswasta
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nelayan
39	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Lainnya/Nahkoda
41	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Lainnya/Nahkoda
42	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Lainnya/Nahkoda
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Wiraswasta
45	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
46	3	3	2	4	3	3	4	2	3	Nelayan
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Nelayan
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Nelayan
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nelayan
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Nelayan
51	3	3	3	3	4	4	4	3	4	Nelayan
52	3	3	3	3	3	4	3	3	4	Wiraswasta
SNilai /Unsur	157	150	154	160	153	161	157	149	176	
NRR / Unsur	3.340	3.191	3.277	3.404	3.255	3.426	3.340	3.170	3.745	
NRR tertbg/ unsur	0.371	0.354	0.364	0.378	0.361	0.380	0.371	0.352	0.416	*) 3.347
IKM Unit pelayanan										**) 83.663

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 0,111
per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.340
U2	Prosedur	3.191
U3	Waktu pelayanan	3.277
U4	Biaya/tarif	3.404
U5	Produk layanan	3.255
U6	Kompetensi pelaksana	3.426
U7	Perilaku pelaksana	3.340
U8	Sarana dan Prasarana	3.170
U9	Penanganan Pengaduan	3.745

IKM UNIT PELAYANAN : 83.66

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 63,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99
