

**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	4	4	4	3	4	3	2	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
6	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
12	3	2	4	3	3	4	4	4	4	
13	3	2	3	3	3	4	4	3	4	
14	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	2	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
17	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
18	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
21	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
23	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
SNilai /Unsur	83	83	87	86	85	88	88	84	96	
NRR / Unsur	3.458	3.458	3.625	3.583	3.542	3.667	3.667	3.500	4.000	
NRR tertbg/ unsur	0.384	0.384	0.402	0.398	0.393	0.407	0.407	0.389	0.444	*) 3.608
IKM Unit pelayanan										**) 90.188

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	3.458
U2	Prosedur	3.458
U3	Waktu pelayanan	3.625
U4	Biaya/tarif	3.583
U5	Produk layanan	3.542
U6	Kompetensi pelaksana	3.667
U7	Perilaku pelaksana	3.667
U8	Sarana dan Prasarana	3.500
U9	Penanganan Pengaduan	4.000

IKM UNIT PELAYANAN :	90.19
-----------------------------	--------------

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

—

