

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

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
9	2	3	3	3	3	4	3	3	4	
10	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	4	3	4	4	3	3	2	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
SNilai /Unsur	82	86	84	89	86	89	89	85	96	
NRR / Unsur	3.417	3.583	3.500	3.708	3.583	3.708	3.708	3.542	4.000	
NRR tertbg/ unsur	0.379	0.398	0.389	0.412	0.398	0.412	0.412	0.393	0.444	*) 3.635
IKM Unit pelayanan										**) 90.881

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	3.417
U2	Prosedur	3.583
U3	Waktu pelayanan	3.500
U4	Biaya/tarif	3.708
U5	Produk layanan	3.583
U6	Kompetensi pelaksana	3.708
U7	Perilaku pelaksana	3.708
U8	Sarana dan Prasarana	3.542
U9	Penanganan Pengaduan	4.000

IKM UNIT PELAYANAN :	90.88
-----------------------------	--------------

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