

**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	3	4	3	3	4	4	3	4	Wiraswasta
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Lainnya/Nahkoda
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Lainnya/Nahkoda
5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	Lainnya/Nahkoda
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Wiraswasta
7	4	4	4	4	3	3	4	3	4	Lainnya/Nahkoda
8	4	4	4	4	3	3	4	3	4	Wiraswasta
9	3	4	3	3	4	3	3	2	1	Lainnya/Nahkoda
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lainnya/Nahkoda
11	3	3	3	3	4	4	4	3	4	Pegawai Swata
12	4	4	3	3	3	4	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
13	3	3	4	4	4	4	3	3	4	Pegawai Swata
14	3	3	2	4	4	2	3	2	3	Mahasiswa
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Mahasiswa
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahasiswa
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahasiswa
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahasiswa
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahasiswa
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahasiswa
21	3	3	3	2	4	1	3	2	4	Mahasiswa
22	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Mahasiswa
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahasiswa
24	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Wiraswasta
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Lainnya/Nahkoda
SNilai /Unsur	86	89	83	85	86	81	84	78	90	
NRR / Unsur	3.583	3.708	3.458	3.542	3.583	3.375	3.500	3.250	3.750	
NRR tertbg/ unsur	0.398	0.412	0.384	0.393	0.398	0.375	0.389	0.361	0.416	*) 3.524
IKM Unit pelayanan										**) 88.106

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	3.583
U2	Prosedur	3.708
U3	Waktu pelayanan	3.458
U4	Biaya/tarif	3.542
U5	Produk layanan	3.583
U6	Kompetensi pelaksana	3.375
U7	Perilaku pelaksana	3.500
U8	Sarana dan Prasarana	3.250
U9	Penanganan Pengaduan	3.750

IKM UNIT PELAYANAN : 88.11

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
