

**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)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	
5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
6	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
10	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
11	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
12	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
13	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
18	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
24	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
25	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	75	79	89	94	83	90	83	83	84	
NRR / unsur	3,000	3,160	3,560	3,760	3,320	3,600	3,320	3,320	3,360	
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,351	0,396	0,418	0,369	0,400	0,369	0,369	0,373	*)
										3,378
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 84,444

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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	3,000
U2	Prosedur	3,160
U3	Waktu pelayanan	3,560
U4	Biaya/tarif	3,760
U5	Produk layanan	3,320
U6	Kompetensi pelaksana	3,600
U7	Perilaku pelaksana	3,320
U8	Sarana dan Prasarana	3,320
U9	Penanganan Pengaduan	3,360

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 84,444 = 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