

**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	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
7	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
9	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
SNilai /Unsur	31	29	29	35	30	31	32	33	35	
NRR / Unsur	3,444	3,222	3,222	3,889	3,333	3,444	3,556	3,667	3,889	
NRR tertbg/ unsur	0,382	0,358	0,358	0,432	0,370	0,382	0,395	0,407	0,432	*)
										3,515
IKM Unit pelayanan										87,875 **)

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 per unsur = NRR per unsur x 0,111 111

IKM UNIT PELAYANAN :	87,88
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,444
U2	Prosedur	3,222
U3	Waktu pelayanan	3,222
U4	Biaya/tarif	3,889
U5	Produk layanan	3,333
U6	Kompetensi pelaksana	3,444
U7	Perilaku pelaksana	3,556
U8	Maklumat Pelayanan	3,667
U9	Penanganan Pengaduan	3,889