

**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	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	4	3	4	4	4	4	3	4
6	4	3	1	4	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4
13	4	3	3	3	3	4	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	2
15	3	3	2	4	3	2	3	2	2
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	4	4	3	3
18	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	1
20	3	3	3	4	3	4	3	2	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2	2	2	3	2	2	3	3	1
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	4	3	4	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	2	4
28	3	3	2	3	3	3	3	2	3
29	4	4	3	4	3	4	4	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	2	3	3	4	3	3	3	2	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4
35	2	2	2	4	2	3	3	2	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	1	4	1	1	1	3	4	3	4
38	3	2	3	4	3	3	4	3	3
39	2	3	2	4	2	3	3	2	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	2	4
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	4	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	2	3	3	2	4
45	3	3	2	4	3	3	4	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	2	4
47	2	2	2	4	2	2	2	1	2
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	4	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3

55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	2	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	1
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	2	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	2	2	2	2	2	2	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	1
77	4	4	4	4	3	3	4	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	2	2	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai / Unsur	242	246	232	300	241	250	259	236	265
NRR / Unsur	3,025	3,075	2,900	3,750	3,013	3,125	3,238	2,950	3,313
NRR Tertbg / Unsur	0,336	0,341	0,322	0,416	0,334	0,347	0,359	0,327	0,368
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>									<b>78,775</b>

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	75,625	C
U2	Prosedur	76,875	B
U3	Waktu pelayanan	72,500	C
U4	Biaya/tarif	93,750	A
U5	Produk layanan	75,313	C
U6	Kompetensi pelaksana	78,125	B
U7	Perilaku pelaksana	80,938	B
U8	Sarana dan Prasarana	73,750	C
U9	Penanganan Pengaduan	82,813	B

**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

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 78,775 = 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