

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : PADANG MENGATAS
JENIS LAYANAN : IKM

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	4	4	3	4
2	3	2	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
5	4	4	2	4	4	2	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	3
8	3	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	2	4	3	2	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	3	4	4	3	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4
14	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	3	3	4	4	3
17	4	3	3	3	4	3	3	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	3	4
19	3	4	4	3	3	3	4	3	4
20	4	3	4	3	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3
22	4	3	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4
24	3	4	3	4	3	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	4	4	4	3	4	4	3	4	3
27	4	4	3	4	4	3	4	4	3
28	3	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	3	4	4	3	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	3
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	3	4	3	4	4	3

33	4	3	4	4	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4
35	4	4	4	4	3	4	3	4	3
36	3	3	4	4	3	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38	4	4	3	3	4	4	3	4	4
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	4	3	3
41	3	4	4	3	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	4	3
43	4	4	4	3	4	4	4	3	3
44	3	3	4	4	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4
46	4	4	3	4	3	3	4	4	4
SNilai /Unsur	167	171	175	169	169	171	171	169	168
NRR / pertanyaan	3.71	3.72	3.80	3.76	3.67	3.72	3.72	3.67	3.65
NRR tertbg/ pertanyaan	0.412	0.413	0.422	0.417	0.408	0.413	0.413	0.408	0.405
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*)	**)
								3.710	92.749

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang diisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.711
U2	Prosedur Pelayanan	3.717
U3	Kecepatan Pelayanan	3.804
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.756
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.674
U6	Kompetensi Petugas	3.717
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.717
U8	Penanganan Pengaduan	3.674
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.652

IKM UNIT PELAYANAN : 92.75

Mutu Pelayan Sangat Baik 3.712

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99