

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

2023

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
6	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
7	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
12	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
15	3	2	2	3	3	3	4	4	3	
16	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
17	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
∑ Nilai/Unsur	54,00	56,00	52,00	50,00	55,00	56,00	57,00	65,00	55,00	
NRR/Unsur	3,18	3,29	3,06	2,94	3,24	3,29	3,35	3,82	3,24	
NRR tertimbang/Unsur	0,3526	0,3656	0,3395	0,3265	0,3591	0,3656	0,3722	0,4244	0,3591	
IKM UNIT PELAYANAN										81,62

yang row ini dibagi dengan jumlah responden (untuk 2023 ada 17 responden)

0,111

Keterangan :

U1 - 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

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

- a 1
- b 2
- c 3
- d 4

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata			
U1	Persyaratan	3,21	0,111	0,3568	0,111 0,356786
U2	Prosedur	3,29	0,111	0,3647	0,111 0,364714
U3	Waktu pelayanan	3,14	0,111	0,3489	0,111 0,348857
U4	Biaya/tarif	2,93	0,111	0,3251	0,111 0,325071
U5	Produk layanan	3,29	0,111	0,3647	0,111 0,364714
U6	Kompetensi petugas	3,36	0,111	0,3726	0,111 0,372643
U7	Prilaku petugas	3,29	0,111	0,3647	0,111 0,364714
U8	Penanganan pengaduan	3,79	0,111	0,4202	0,111 0,420214
U9	Sarana dan prasarana	3,29	0,111	0,3647	0,111 0,364714

NILAI INDEKS =

IKM

3,2824

82,06071

3,282429

82,06