

**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	3
2	2	3	2	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	3	4	4	3	4
6	3	2	2	4	2	3	3	3	2
7	4	3	3	4	3	4	4	3	3
8	3	3	2	4	3	3	4	3	3
9	3	3	3	4	3	3	4	3	3
10	2	2	2	4	2	3	2	2	2
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	4	3	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	2	4	3	3	3	2	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	2	4	3	3	3	2	3
21	3	3	3	4	3	3	4	2	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
24	2	2	2	4	3	3	2	2	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	4	3	4	3	3	4	3	3
27	3	4	3	4	3	4	4	4	4
28	2	3	2	4	3	3	3	2	3
29	3	3	2	4	3	3	2	2	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	4	3	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	4	3	4	3	3
34	2	3	2	4	3	3	2	2	2
35	3	4	3	4	3	4	3	3	4
36	3	3	2	3	3	4	4	4	3
37	3	4	3	4	3	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	2	4	3	3	3	3	3
43	2	3	2	2	4	3	4	4	4
44	3	3	3	4	2	3	4	2	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	2	3	4	2	3	3	3	3
49	2	2	3	4	2	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	4	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	4	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	4	4	3	4	3	4	3	3	4
57	2	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	4	3	4	3	4	4	4	4
60	3	4	4	4	3	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	4	4	3	3
64	3	3	3	4	3	4	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	2	4	4	4	4	3	4	4	4
69	2	3	3	4	4	4	4	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
70	3	3	3	4	2	3	4	3	4
71	4	4	3	4	3	4	3	3	4
72	4	4	4	4	4	3	4	3	3
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	2	4	3	3	4	3	3
77	2	2	3	4	3	3	3	3	3
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	4	3	4	4	3	3
80	4	3	3	4	4	3	4	3	4
81	3	3	3	4	3	3	4	3	3
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	4	4	3	4
85	2	3	3	4	4	4	4	3	4
86	3	3	2	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	4	4	3	4	3	4	4	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	4	4
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	4	3	4	4	3
93	3	3	2	4	3	2	3	3	3
94	4	4	3	4	4	4	4	3	4
95	3	3	3	4	3	4	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	3	3	4	4	3
100	3	3	3	4	3	3	4	3	3
101	2	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	4	4	4	4	4	4	4	3
103	3	2	2	4	2	3	2	2	4
104	2	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	4	4	4	4	4	4	4	3
106	2	2	2	3	3	4	3	2	3
107	2	2	2	4	3	3	2	2	2
108	4	4	3	3	4	4	4	4	4
109	2	3	2	4	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	4	3	3	3
111	2	3	2	4	4	3	3	3	3
112	4	3	2	4	3	4	4	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	4	3	4	4	4	4	4	4
116	2	3	2	4	2	3	2	2	2
117	2	3	2	4	2	3	3	2	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	3	4	3	4	4	3	3
121	3	4	3	4	3	4	4	4	4
122	3	3	2	4	3	3	4	3	3
123	3	4	3	4	4	4	4	3	3
124	3	2	3	4	2	3	2	3	3
125	3	1	1	4	2	3	2	2	2
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	2	2	4	2	3	2	2	2
128	3	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	4	3	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	3	4	4	3	4	4	4
133	3	4	3	4	3	4	3	3	3
134	2	3	2	3	2	3	3	2	2
135	4	4	3	4	4	4	3	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3
138	4	3	3	4	4	4	4	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	2	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	4	3	4	3	4	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
142	3	3	3	4	4	3	4	4	3		
143	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
144	2	3	2	4	2	3	3	2	3		
145	3	4	4	4	4	3	3	3	4		
146	3	3	3	4	3	3	4	3	4		
147	3	3	2	4	3	3	4	3	4		
148	3	3	3	2	3	3	4	3	4		
149	2	2	2	4	2	3	2	2	2		
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
152	2	3	2	2	2	3	3	2	3		
153	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
154	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
156	3	4	3	4	3	4	4	4	4		
157	3	2	2	4	2	3	3	2	3		
158	3	4	3	4	4	4	4	3	4		
159	2	3	2	4	2	3	3	3	3		
160	3	4	4	3	4	4	3	4	3		
161	3	2	2	4	2	3	3	2	2		
162	4	3	3	4	3	3	3	3	3		
163	2	3	2	4	2	3	4	2	2		
164	3	3	2	4	3	3	4	3	3		
165	3	3	2	4	3	3	3	2	3		
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
168	3	3	2	2	2	3	3	2	3		
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
174	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
175	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
176	3	3	2	2	3	3	3	3	3		
177	3	4	3	4	4	4	4	3	3		
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
179	4	4	3	4	3	3	3	3	3		
180	4	4	3	4	3	3	3	3	3		
181	4	4	3	4	4	4	3	3	4		
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Σnilai /Unsur	572	609	556	715	597	633	636	593	628		
NRR / Unsur	3,13	3,33	3,04	3,91	3,26	3,46	3,48	3,24	3,43		
NRR tertbg/ unsur	0,35	0,37	0,34	0,43	0,36	0,38	0,39	0,36	0,38	3,36	
IKM Unit Pelayanan										83,99	B

Keterangan :

U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
NRR = Nilai Rata-Rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,13
U2	Prosedur	3,33
U3	Waktu Pelayanan	3,04
U4	Biaya/Tarif	3,91
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,26
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46
U7	Perilaku Pelaksana	3,48
U8	Maklumat Pelayanan	3,24
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
BULAN JULI-AGUSTUS TAHUN 2021**

NILAI IKM
83,99

RESPONDEN	
JUMLAH	: 182 orang
JENIS KELAMIN	: L = 81 orang / P = 101 orang
PENDIDIKAN	: SD = 1 orang
	SMP = 10 orang
	SMA = 104 orang
	D1-D3 = 25 orang
	S1/D4 = 41 orang
	S2/S3 = 1 orang
Periode Survei = 01-07-2021 s/d 31-08-2021	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT