

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

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	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	4	3	3	3
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	4	3	3	3
74	3	3	2	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	4	4	3	3	3
76	4	4	4	4	3	4	4	3	3
77	3	4	4	4	3	4	4	3	4
78	2	4	3	4	4	3	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	2	3	3	2	3	4	3	2	3
81	3	4	3	4	3	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	1	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	2	2	2	4	2	3	2	2	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	2	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	2	3	2	4	2	3	3	2	2
93	3	3	3	2	3	3	3	3	3
94	4	4	3	4	4	3	4	4	4
95	3	2	3	4	3	3	2	2	2
96	3	3	3	4	2	3	3	3	3
97	2	4	4	4	3	3	2	3	4
98	3	3	2	4	3	4	4	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	2	4	3	3	3	3	3
102	3	3	2	4	3	3	3	3	3
103	2	3	3	4	3	3	4	3	3
104	2	2	3	4	2	4	3	3	2
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	4	3	4	4	4	4	3	3
110	2	4	2	4	3	3	4	4	4
111	2	2	3	4	4	3	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	4	3	4	3	3	3	3	3
114	4	4	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	2	4	3	4	4	3	4
116	3	3	4	4	4	3	4	4	4
117	3	3	2	4	2	3	3	2	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	3	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	4	3	4	3	3	3
123	3	4	3	4	3	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	4	4	3	3	3
126	3	3	3	4	4	4	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	4	4	3	4	4	4	3	3	3
129	3	3	4	4	3	4	4	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3
132	3	3	3	4	3	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	2	3
135	4	4	4	4	3	3	4	3	4
136	3	4	4	4	4	4	4	4	4
137	2	3	3	4	3	4	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	4	3	3	3
140	3	4	3	4	3	4	4	3	4
141	3	3	3	4	3	3	4	3	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
142	3	3	3	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	3	4	4	3	3
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	4	3	3	3	3
150	2	2	2	2	2	3	2	2	2
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	2	2
153	4	4	3	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	3	3	2	4	2	3	3	2	3
156	2	3	4	4	3	3	4	3	3
157	4	3	3	2	3	3	3	2	3
158	3	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	4	3	4	4	4	4	4	4
160	3	4	3	4	4	4	4	4	4
161	2	3	3	4	3	3	3	3	3
162	3	3	3	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	4	4	4	4	3	4
165	1	2	2	2	2	3	3	3	3
166	2	3	4	4	3	3	3	4	3
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	4	3	4	4	3	3	3	3
169	4	4	3	4	3	4	4	3	4
170	2	2	2	4	2	4	3	2	2
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3
174	2	3	3	4	3	3	2	3	3
175	3	3	2	4	3	3	3	3	3
176	3	4	3	4	3	3	4	3	3
177	3	4	3	4	4	3	4	3	4
178	2	3	2	4	3	3	3	2	2
179	2	3	2	4	3	3	3	3	3
180	2	3	2	4	3	3	3	2	3
181	3	3	3	4	2	3	3	3	2
182	3	3	2	2	3	3	3	3	2
183	3	3	2	4	2	3	2	2	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	3	3	3	4	2	4	4	3	3
186	4	3	3	4	3	3	3	2	3
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3
188	3	3	3	4	3	3	3	3	3
189	2	3	2	4	2	3	3	3	3
190	3	2	2	2	2	3	2	2	2
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	3	3	3	4	3	3	4	3	3
193	3	3	3	4	3	3	3	3	3
194	3	3	3	2	2	3	4	3	3
195	3	3	3	4	3	3	3	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	4	3	2	3	3	3	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	4	4	4	4	3	3	3	3
201	3	3	3	4	3	3	3	3	3
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	4	4	4	4	3	4	4	4
205	3	4	3	4	3	3	4	3	3
206	2	3	2	4	3	4	4	2	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	4	4	3	4	3	3
209	2	2	2	4	3	3	3	2	3
210	3	3	3	4	3	3	3	3	2
211	4	3	3	4	3	3	3	3	3
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	2	3	3	4	3	3	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		
214	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
215	4	4	4	4	4	3	4	4	3		
216	4	3	4	4	3	4	3	3	3		
Σnilai /Unsur	660	722	683	850	714	755	749	706	727		
NRR / Unsur	3,04	3,33	3,15	3,92	3,29	3,48	3,45	3,25	3,35		
NRR tertbg/ unsur	0,34	0,37	0,35	0,43	0,37	0,39	0,38	0,36	0,37	3,36	
IKM Unit Pelayanan										83,97	B

Keterangan :

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

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	3,04
U2	Prosedur	3,33
U3	Waktu Pelayanan	3,15
U4	Biaya/Tarif	3,92
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48
U7	Perilaku Pelaksana	3,45
U8	Maklumat Pelayanan	3,25
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,35

Jumlah Responden : 216 Orang
Jenis Kelamin : 135 Laki 81 Perempuan
Pendidikan : 1 SD
4 SMP
127 SMA
9 D1
3 D2
16 D3
55 S1/D4
1 S2/S3