

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN A**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
7	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
8	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
11	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
12	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
15	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	
19	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
Σnilai /Unsur	67	64	62	64	65	61	76	62	75		
NRR/ Unsur	3.526	3.368	3.263	3.368	3.421	3.211	4.000	3.263	3.947		
NRR Tertimbang/ Unsur	0.392	0.374	0.363	0.374	0.380	0.357	0.444	0.363	0.439	*)	3.485
**)											
IKM setelah dikonversi											87.13

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 = jumlah nilai per unsur dibagi
- Per Unsur jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 1/9
- Per Unsur

IKM SETELAH DIKONVERSI : 87.13

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	NRR TERTIMBANG /UNSUR	INDEKS TERKONVERSI /UNSUR
U1	persyaratan	3.526	0.392	9.80
U2	sistem, mekanisme dan prosedur	3.368	0.374	9.36
U3	waktu penyelesaian pelayanan	3.263	0.363	9.06
U4	biaya/tarif	3.368	0.374	9.36
U5	produk spesifikasi jenis pelayanan	3.421	0.380	9.50
U6	kompetensi pelaksana	3.211	0.357	8.92
U7	perilaku pelaksana	4.000	0.444	11.11
U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.263	0.363	9.06
U9	sarana dan prasarana	3.947	0.439	10.96

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN B**

NO. RESPONDEN	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	4	2	3
2	4	4	4	3	3	3	4	3	4
3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	3	3	3	3	3	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	3	4
10	4	3	3	4	3	3	4	3	4
11	3	3	3	3	4	3	4	3	4
12	4	3	4	4	4	3	4	3	4
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	4	3	4
15	3	3	3	3	3	3	4	3	4
16	3	3	3	3	4	3	4	3	4
17	3	3	3	3	3	3	4	3	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4
19	3	4	3	4	4	3	4	3	4
20	3	3	3	4	4	3	4	3	4
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4
Σnilai /Unsur	70	68	67	71	72	67	84	65	82
NRR/ Unsur	3.333	3.238	3.190	3.381	3.429	3.190	4.000	3.095	3.905
NRR Tertimbang/ Unsur	0.370	0.360	0.354	0.376	0.381	0.354	0.444	0.344	0.434
									*)
									3.418
									**) 85.45
IKM setelah dikonversi									

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 = jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 1/9
- Per Unsur

IKM SETELAH DIKONVERSI : 85.45

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG /UNSUR	INDEKS TERKONVERSI /UNSUR
U1	persyaratan	3.333	0.370	9.26
U2	sistem, mekanisme dan prosedur	3.238	0.360	8.99
U3	waktu penyelesaian pelayanan	3.190	0.354	8.86
U4	biaya/tarif	3.381	0.376	9.39
U5	produk spesifikasi jenis pelayanan	3.429	0.381	9.52
U6	kompetensi pelaksana	3.190	0.354	8.86
U7	perilaku pelaksana	4.000	0.444	11.11
U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.095	0.344	8.60
U9	sarana dan prasarana	3.905	0.434	10.85

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN C**

NO. RESPONDEN	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	2	3	2	4	3	3	
2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
6	3	3	3	2	3	2	4	3	3	
7	3	3	3	2	3	2	4	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
10	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
14	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
Σnilai /Unsur	44	47	45	43	46	43	56	44	52	
NRR/ Unsur	3.143	3.357	3.214	3.071	3.286	3.071	4.000	3.143	3.714	
NRR Tertimbang/ Unsur	0.349	0.373	0.357	0.341	0.365	0.341	0.444	0.349	0.413	*)
										3.333
										**) 83.33
IKM setelah dikonversi										83.33

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 = jumlah nilai per unsur dibagi
- Per Unsur = jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 1/9
- Per Unsur

IKM SETELAH DIKONVERSI : 83.33

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG /UNSUR	INDEKS TERKONVERSI /UNSUR
U1	persyaratan	3.143	0.349	8.73
U2	sistem, mekanisme dan prosedur	3.357	0.373	9.33
U3	waktu penyelesaian pelayanan	3.214	0.357	8.93
U4	biaya/tarif	3.071	0.341	8.53
U5	produk spesifikasi jenis pelayanan	3.286	0.365	9.13
U6	kompetensi pelaksana	3.071	0.341	8.53
U7	perilaku pelaksana	4.000	0.444	11.11
U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.143	0.349	8.73
U9	sarana dan prasarana	3.714	0.413	10.32

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN D**

NO. RESPONDEN	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	2	3	3	2	4	3	3	
2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	
5	2	2	2	3	3	2	4	2	2	
6	2	2	2	3	3	2	4	2	2	
7	3	3	4	3	1	3	4	3	4	
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
10	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
12	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
14	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
Σnilai /Unsur	43	42	42	45	44	42	56	42	50	
NRR/ Unsur	3.071	3.000	3.000	3.214	3.143	3.000	4.000	3.000	3.571	
NRR Tertimbang/ Unsur	0.341	0.333	0.333	0.357	0.349	0.333	0.444	0.333	0.397	*)
										3.222
IKM setelah dikonversi										**) 80.56

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 = jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- Per Unsur = NRR per unsur x 1/9
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 1/9
- Per Unsur

IKM SETELAH DIKONVERSI : 80.56

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG /UNSUR	INDEKS TERKONVERSI /UNSUR
U1	persyaratan	3.071	0.341	8.53
U2	sistem, mekanisme dan prosedur	3.000	0.333	8.33
U3	waktu penyelesaian pelayanan	3.000	0.333	8.33
U4	biaya/tarif	3.214	0.357	8.93
U5	produk spesifikasi jenis pelayanan	3.143	0.349	8.73
U6	kompetensi pelaksana	3.000	0.333	8.33
U7	perilaku pelaksana	4.000	0.444	11.11
U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.000	0.333	8.33
U9	sarana dan prasarana	3.571	0.397	9.92

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN E**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
6	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
9	3	3	2	3	3	2	4	3	3	
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
11	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
12	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
Σnilai /Unsur	66	69	63	69	66	67	83	66	74	
NRR/ Unsur	3.143	3.286	3.000	3.286	3.143	3.190	3.952	3.143	3.524	
NRR Tertimbang/ Unsur	0.349	0.365	0.333	0.365	0.349	0.354	0.439	0.349	0.392	
										3.296
										**) 82.41
IKM setelah dikonversi										82.41

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 = jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- Per Unsur = NRR per unsur x 1/9
- Per Unsur

IKM SETELAH DIKONVERSI : 82.41

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG /UNSUR	INDEKS TERKONVERSI /UNSUR
U1	persyaratan	3.143	0.349	8.73
U2	sistem, mekanisme dan prosedur	3.286	0.365	9.13
U3	waktu penyelesaian pelayanan	3.000	0.333	8.33
U4	biaya/tarif	3.286	0.365	9.13
U5	produk spesifikasi jenis pelayanan	3.143	0.349	8.73
U6	kompetensi pelaksana	3.190	0.354	8.86
U7	perilaku pelaksana	3.952	0.439	10.98
U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.143	0.349	8.73
U9	sarana dan prasarana	3.524	0.392	9.79

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN F**

NO. RESPONDEN	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	4	3	3
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Σ nilai /Unsur	24	24	24	24	24	24	32	24	24
NRR/Unsur	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	3.000	3.000
NRR Tertimbang/Unsur	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.444	0.333	0.333
									*)
									3.111
									**)
IKM setelah dikonversi									77.78

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 = jumlah nilai per unsur dibagi
- Per Unsur jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 1/9
- Per Unsur

IKM SETELAH DIKONVERSI : 77.78

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG / UNSUR	INDEKS TERKONVERSI / UNSUR
U1	persyaratan	3.000	0.333	8.33
U2	sistem, mekanisme dan prosedur	3.000	0.333	8.33
U3	waktu penyelesaian pelayanan	3.000	0.333	8.33
U4	biaya/tarif	3.000	0.333	8.33
U5	produk spesifikasi jenis pelayanan	3.000	0.333	8.33
U6	kompetensi pelaksana	3.000	0.333	8.33
U7	perilaku pelaksana	4.000	0.444	11.11
U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.000	0.333	8.33
U9	sarana dan prasarana	3.000	0.333	8.33

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

NILAI IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK

NO.	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM (setelah dikonversi)
1	Pelayanan A	87.13
2	Pelayanan B	85.45
3	Pelayanan C	83.33
4	Pelayanan D	80.56
5	Pelayanan E	82.41
6	Pelayanan F	77.78
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)		82.78

NILAI IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK (NILAI PER UNSUR)

NO.	JENIS PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pelayanan A	3.526	3.368	3.263	3.368	3.421	3.211	4.000	3.263	3.947
2	Pelayanan B	3.333	3.238	3.190	3.381	3.429	3.190	4.000	3.095	3.905
3	Pelayanan C	3.143	3.357	3.214	3.071	3.286	3.071	4.000	3.143	3.714
4	Pelayanan D	3.071	3.000	3.000	3.214	3.143	3.000	4.000	3.000	3.571
5	Pelayanan E	3.143	3.286	3.000	3.286	3.143	3.190	3.952	3.143	3.524
6	Pelayanan F	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	3.000	3.000
Total nilai rata-rata per unsur pelayanan		3.203	3.208	3.111	3.220	3.237	3.110	3.992	3.107	3.610
Total nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan		0.356	0.356	0.346	0.358	0.360	0.346	0.444	0.345	0.401
Total indeks terkonversi per unsur pelayanan		8.897	8.912	8.643	8.94	8.991	8.64	11.09	8.632	10.03
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)										82.78



