

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

UNIT PELAYANAN : BKPSDM Kabupaten Ketapang
JENIS LAYANAN : Administrasi

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
5	3	3	3	4	3	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	4	3	4	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	2	3	3	4	2	2	3	2	3
11	3	4	3	4	3	4	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	2	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4
20	3	3	3	4	3	4	3	2	4
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	4	2	4
23	4	4	3	4	3	3	3	3	4
24	3	4	4	4	3	3	4	3	4
25	3	4	3	4	3	3	4	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	4	2	4
30	4	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	4	4	4	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Jumlah /Unsur	153	180	155	180	154	158	160	149	178
NRR / Unsur	3,400	3,556	3,444	4,000	3,422	3,511	3,556	3,311	3,911
NRR tertib/ unsur	0,377	0,395	0,382	0,444	0,380	0,390	0,395	0,388	0,434
DKM Unit pelayanan									3,564 89,108

Keterangan :

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

No.	Unsur Pelayanan	Rate-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,400
U2	Prosedur Pelayanan	3,556
U3	Kecepatan Pelayanan	3,444
U4	Kesesuaian Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,422
U6	Kompetensi Petugas	3,511
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,556
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,311
U9	Penanganan Pengaduan	3,911

IKM UNIT PELAYANAN : 89,11

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	2,27	0,00	0,00	0,00	2,27	2,27	0,00	9,09	0,00
Baik	54,55	43,18	54,55	0,00	52,27	43,18	43,18	50,00	6,82
Sangat Baik	43,18	56,82	45,45	100,00	45,45	54,55	56,82	40,91	93,18
Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	44	44	44	44	44	44	44	44	44

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	1	0	0	0	1	1	0	4	0
Baik	24	19	24	0	23	19	19	22	3
Sangat Baik	19	25	20	44	20	24	25	19	41
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	44	44	44	44	44	44	44	44	44

**URUTAN
PERINGKAT**

No.	Unsur Pelayanan	Rate-rata
U4	Kesesuaian Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,28
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,08
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

