

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN POLI PICU PERIODE JANUARI - MARET 2020

No Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	3	3	4	4	3	4	3	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	3	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	4	3	3	4	4
12	3	3	4	4	4	4	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	4	4	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	4	4	4	3	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	3	3	3	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	4	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Uns	84	85	90	94	87	89	88	100	100
NRR /Uns	3.36	3.40	3.60	3.76	3.48	3.56	3.52	4.00	4.00
NRR Terbagi /Uns	0.37	0.38	0.40	0.42	0.39	0.40	0.39	0.44	0.44
IKM Unit Pelayanan									32.65

Keterangan

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang
- = Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,071 per unsur

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.36
U2	Prosedur	3.40
U3	Waktu pelayanan	3.60
U4	Biaya/tarif	3.76
U4	Biaya/tarif	3.76
U5	Produk layanan	3.48
U6	Kompetensi pelaksana	3.56
U7	Perilaku pelaksana	3.52
U8	Maklumat Pelayanan	4.00
U9	Penanganan Pengaduan	4.00

-
-

-
-

IKM UNIT PELAYANAN :	32.65
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75