

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN POLI POLI JANTUNG (KONSULTASI) PERIODE

No Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	3	4	4	3	3
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	3	3	3	4	4
7	3	4	4	4	3	3	4	4	1
8	3	4	4	4	3	3	4	4	1
9	2	2	3	3	3	3	4	4	3
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	3	4	4	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	3	4	4	3	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	2	3	3	3	2	3	3	2
21	3	2	3	3	3	3	3	3	2
22	4	3	3	3	3	2	3	3	2
23	2	3	2	3	3	3	3	2	2
24	3	2	3	1	2	3	3	4	2
25	3	4	2	2	3	4	3	2	3
26	2	2	3	4	2	4	4	1	2
27	3	2	3	2	3	3	3	3	3
SNilai /Uns	89	90	90	93	88	93	100	95	83
NRR /Uns	3.30	3.33	3.33	3.44	3.26	3.44	3.70	3.52	3.07
NRR Terbagi /Uns	0.37	0.37	0.37	0.38	0.36	0.38	0.41	0.39	0.34
IKM Unit Pelayanan									30.38

Keterangan

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur
- = Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.30
U2	Prosedur	3.33
U3	Waktu pelayanan	3.33
U4	Biaya/tarif	3.44
U4	Biaya/tarif	3.44
U5	Produk layanan	3.26
U6	Kompetensi pelaksana	3.44

NRR tertimbang = Jumlah kuesioner yang terisi
= NRR per unsur x 0,071 per unsur

U7	Perilaku pelaksana	3.70
U8	Maklumat Pelayanan	3.52
U9	Penanganan Pengaduan	3.07

-
-

IKM UNIT PELAYANAN : 30.38

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