

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN PADA JANUARI - DESEMBER TAHUN 2023

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4
2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3
4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
5	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3
6	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
7	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
9	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
12	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4
13	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4
14	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3
15	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
18	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
19	4	2	4	4	3	4	2	3	2	3
20	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
21	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
22	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
23	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
25	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
27	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
28	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
29	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3
30	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3
32	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
33	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4
34	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
35	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4
36	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3
37	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3
38	3	3	4	2	2	2	4	3	2	4
39	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
40	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
Σnilai/Unsur	138	130	137	138	143	138	139	136	138	138
NRR /Unsur *)	3,450	3,250	3,425	3,450	3,575	3,450	3,475	3,400	3,450	3,450
NRR tertbg/unsur **)	0,345	0,325	0,343	0,345	0,358	0,345	0,348	0,340	0,345	0,345
IKM Unit pelayanan										85,94

KESIMPULAN = A

- Keterangan:
- U1 s.d. U10

= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR

= Nilai
- IKM

= Indeks
- \*)

= Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*)

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

IKM UNIT PELAYANAN : 85,94

- 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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,450
U2	Prosedur	3,250
U3	Waktu pelayanan	3,425
U4	Biaya/tarif	3,450
U5	Produk layanan	3,575
U6	Kompetensi pelaksana	3,450
U7	Perilaku pelaksana	3,475
U8	Sarana dan prasarana	3,400
U9	Penanganan pengaduan	3,450
U10	Maklumat pelayanan	3,450