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

UNIT PELAYANAN : PADANG MENGATAS
JENIS LAYANAN : IKM
BULAN : Sep-25

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2	3	3	3	4	3	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
5	4	3	3	4	3	4	3	4	3
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4
7	3	3	3	4	3	4	3	4	3
8	4	4	3	4	4	4	3	4	4
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4
10	3	3	4	3	3	4	4	3	3
11	4	3	3	4	3	4	3	4	3
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3
13	1	3	4	4	3	3	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	3	3	3	4	3	3
16	3	3	4	3	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	4	3	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	3	3	4	4	3	3
21	3	3	4	3	3	4	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	4	4	3	4	4
27	3	3	4	3	4	3	4	3	4
28	3	3	3	3	4	3	3	3	4
29	4	4	3	4	4	4	3	4	4
30	4	4	3	4	4	4	3	4	4
31	2	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	3	4	4	4	3	4	4
34	2	3	3	4	3	3	3	4	3
35	4	4	3	4	4	4	3	4	4
36	4	4	3	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	3	4	4	4	3	4	4
42	3	3	4	3	3	3	4	3	3

43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	4	3	3	3	4
46	3	3	3	3	4	3	3	3	4
47	3	3	3	3	4	3	3	3	4
48	3	3	3	3	4	3	3	3	4
49	3	3	4	4	4	3	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	4	4	3	4	4	4	3	4	4
54	3	3	4	3	3	3	4	3	3
55	4	4	3	4	4	4	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	3	3	3	4	3	3
58	4	4	3	4	4	4	3	4	4
59	3	4	3	3	4	4	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	3	4	4	4	3	4	4
64	4	4	3	4	4	4	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	3	3	4	3	3	3	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	3	3	3	4	3	3
69	4	3	3	4	3	3	3	4	3
70	3	3	4	3	3	3	4	3	3
71	4	4	3	4	4	4	3	4	4
72	4	4	3	4	4	4	3	4	4
73	4	4	3	4	4	4	3	4	4
74	4	4	4	4	4	4	3	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	3	3	3	3	3	3
77	4	4	3	4	4	4	3	4	4
78	3	3	4	3	3	3	4	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	3	4	3	3	3	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	4	3	3	3	4	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	4	3	4	4	4	3	4

95	4	4	4	3	4	4	4	3	4
96	4	4	4	4	3	4	4	4	3
97	4	4	4	4	3	4	3	4	3
98	4	4	3	3	4	4	3	4	4
99	4	4	3	4	4	4	3	4	4
100	3	3	4	3	4	4	4	4	4
101	4	3	4	3	4	4	4	4	4
102	4	3	4	3	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	3	4	4	3	3	4	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	3	4	4	3	3	4	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	3	4	4
119	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	4	4	4	3	3	3	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	3	4	4	4	4
123	4	4	4	3	4	4	4	3	4
124	4	4	4	3	4	4	4	3	4
125	4	4	4	3	4	3	4	3	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	3	3	3	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	3	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	2	0	0	0	0	0	0	0
Baik	46	57	54	46	47	46	61	40
Sangat Baik	84	76	79	87	86	87	72	93
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	133	133	133	133	133	133	133	133

URUTAN PERINGKAT

No.	sur Pelayanan	Rata-rata
U4	an/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	petensi Petugas	3,25
U7	Petugas Pelayanan	3,18
U5	suaian Pelayanan	3,06
U8	ganan Pengaduan	3,05
U1	uaian Persyaratan	3,04
U2	edur Pelayanan	2,76
U9	arana dan Prasarana	2,70
U3	patan Pelayanan	2,65

SNilai /Unsur	479	475	478	486	485	486	471	492	486
NRR / pertanyaan	3,60	3,57	3,59	3,65	3,65	3,65	3,54	3,70	3,65
NRR tertbg/ pertanyaan	0,400	0,396	0,399	0,406	0,405	0,406	0,393	0,411	0,406
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,620**	**90,511**

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,602
U2	Prosedur Pelayanan	3,571
U3	Kecepatan Pelayanan	3,594
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,654
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,647
U6	Kompetensi Petugas	3,654
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,541
U8	Penanganan Pengaduan	3,699
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,654

IKM UNIT PELAYANAN : 90,51

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
Tidak Baik	0,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	1,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	34,59	42,86	40,60	34,59	35,34	34,59	45,86	30,08
Sangat Baik	63,16	57,14	59,40	65,41	64,66	65,41	54,14	69,92
kosong	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
Total Responden	133	133	133	133	133	133	133	133