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

PADANG
UNIT PELAYANAN : MENGATAS
JENIS LAYANAN : IKM
BULAN Sep-24

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

43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3

94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	1	1	1	1	1	1	1	1	1
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3

145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	1	1	1	1	1	1	1	1	1
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4

196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	1	1	1	1	1	1	1	1	1
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	1	1	1	1	1	1	1	1	1
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SNilai /Unsur	815	815	815	815	815	815	815	815	815

NRR / pertanyaan	3,34	3,34	3,34	3,34	3,34	3,34	3,34	3,34	3,34
NRR tertbg/ pertanyaan	0,371	0,371	0,371	0,371	0,371	0,371	0,371	0,371	0,371
Kategori Per Unsur	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**
IKM Unit pelayanan								*) **3,337**	**) **83,421**

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	3,340
U2	Prosedur Pelayanan	3,340
U3	Kecepatan Pelayanan	3,340
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,340
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,340
U6	Kompetensi Petugas	3,340
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,340
U8	Penanganan Pengaduan	3,340
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,340

IKM UNIT PELAYANAN : 83,42

Mutu Pelayanan : Baik 3,129

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	2,87	2,87	2,87	2,87	2,87	2,87	2,87	2,87
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	57,38	57,38	57,38	57,38	57,38	57,38	57,38	57,38
Sangat Baik	39,75	39,75	39,75	39,75	39,75	39,75	39,75	39,75
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	244	244	244	244	244	244	244	244

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	7	7	7	7	7	7	7	7
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	140	140	140	140	140	140	140	140
Sangat Baik	97	97	97	97	97	97	97	97
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	244	244	244	244	244	244	244	244