

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

OPD / Unit Pelayanan : SEKRETARIAT DPRD KAB. TANJAB BARAT  
 Alamat : Jl. PROF. DR. SRI SOEDEWI MS  
 Telepon/Fax. : -

A.											
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	136	115	115	115	115	115	115	115	115	115	
NRR / Unsur	3,886	3,286	3,286	3,286	3,286	3,286	3,286	3,286	3,286	3,286	
NRR tertbg/	0,431	0,365	0,365	0,365	0,365	0,365	0,365	0,365	0,365	0,365	*) <b>3,349</b>
	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>		
	97,14	82,14	82,14	82,14	82,14	82,14	82,14	82,14	82,14	82,14	
<b>IKM pelayanan SKPD/Unit Pelayanan</b>											**) <b>83,726</b>

B.			
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR X 25
U1	Persyaratan pelayanan	3,886	97,14
U2	Prosedur pelayanan	3,286	82,14
U3	Waktu pelayanan	3,286	82,14
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,286	82,14
U5	Produk/hasil pelayanan	3,286	82,14
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,286	82,14
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,286	82,14
U8	Maklumat pelayanan	3,286	82,14
U9	Mekanisme pengaduan pelayanan	3,286	82,14

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9                   = 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
- per unsur

<b>IKM PELAYANAN SKPD :</b>	<b>83,7257</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>	<b>B</b>

- A** (Sangat Baik)           : 88,31 - 100,00
- B** (Baik)                    : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik)         : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik)           : 25,00 - 64,99

