

**PENGOLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDER
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN I**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu Pelayanan	Kewajaran Biaya Pelayanan	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum	Kemampuan Petugas Pelayanan	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	2	4
3	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
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	3	3	4	3	3	3	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	3	4	3	4	3	4	4
25	3	4	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	1
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	3	4	4	3	4	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	3	3	3	4
45	3	4	3	4	3	4	4	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	4	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	2
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	2
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	2	4	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	4	4	3	4	4	3	3	3	4
60	3	2	2	4	3	3	2	2	4
61	3	3	2	4	2	1	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	4	4	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	3	4	3	3	3	3	4

68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	4	4	3	4	4	3	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	4	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	4	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	2	4	3	3	3	2	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	2	3	2	4	3	1	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	2	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	2
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	2	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	4	3	4	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	4	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	4	3	4	4	3	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	4	3	4	3	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	1	2	3	4
118	3	3	3	2	3	3	3	2	3
119	3	3	2	3	3	3	3	3	3
120	3	4	4	4	4	4	4	2	4
121	3	4	3	4	4	4	4	4	4
122	3	4	3	4	3	4	4	4	4
123	4	4	4	4	3	4	4	2	4
124	4	4	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	4	3	3	4	3	3	3	3	4
131	3	4	3	3	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	2	3	4
135	3	4	3	4	3	3	3	3	1
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	4	4	4	3	4	4	3	4
138	3	3	3	4	4	3	3	3	4
139	3	3	3	4	3	4	4	3	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	4	4	4	3	3	4	3	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4

145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	2	4	3	4	3	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	4	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	494	501	480	588	491	490	495	482	571
NRR / Unsur	3,28859	3,33557	3,19463	3,91946	3,26846	3,26174	3,29530	3,20805	3,80537
NRR tertbg/ unsur	0,36503	0,37025	0,3546	0,43506	0,3628	0,36205	0,36578	0,35609	0,4224
IKM Unit Pelayanan									

*)

3,394067114

**) 84,85

Keterangan

U1 - 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 d bagi Jumlah Kuesioner yang terisi

NRR
Tertimbang = $NRR \text{ Per Unsur} \times 0,111 \text{ Per Unsur}$

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan

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

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,288590604
U2	Prosedur Pelayanan	3,33557047
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,194630872
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,919463087
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum	3,268456376
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,261744966
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,295302013
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,208053691
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,805369128

**PENGOLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDER
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN III**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu Pelayanan	Kewajaran Biaya Pelayanan	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum	Kemampuan Petugas Pelayanan	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	2	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	2	4	3	3	3	2	3
9	4	4	3	4	4	4	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	3	2	2	4	3	2	2	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	2	2	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	4	4	3	3	4	3	4
34	4	4	4	4	4	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	2	4
37	3	4	3	4	3	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4
39	3	3	3	4	3	4	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3
44	3	4	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	4	3	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	4	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	1
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	3	3	4	4	4	4	3	4
59	3	3	3	4	3	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	2	4
62	3	4	3	4	3	3	3	3	4
63	3	4	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	2	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	2	2	2	4	2	2	3	2	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3

IKM Unit Pelayanan	**) 84,31
--------------------	-----------

Keterangan	
U1 - 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 d bagi Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR	
Tertimbang	= NRR Per Unsur x 0,111 Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

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

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,275167785
U2	Prosedur Pelayanan	3,288590604
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,201342282
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,939597315
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum	3,268456376
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,241610738
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,255033557
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,147651007
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,765100671

**PENGOLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDER
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN II**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu Pelayanan	Kewajaran Biaya Pelayanan	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum	Kemampuan Petugas Pelayanan	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	2	4	3	3	3	2	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	4	4	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	1
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	2	4	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	2	3
29	3	2	3	4	3	3	3	3	3
30	2	3	2	4	3	3	3	2	2
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	2	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	4	4	3	3	4
42	3	4	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	2	3
52	3	4	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	4	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	2	4	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	2
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	2	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3

IKM Unit Pelayanan	**) 83,99
--------------------	-----------

Keterangan

U1 - 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 d bagi
 Jumlah Kuesioner yang terisi
 NRR
 Tertimbang = NRR Per Unsur x 0,111 Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan

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

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,268456376
U2	Prosedur Pelayanan	3,255033557
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,194630872
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,919463087
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum	3,241610738
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,281879195
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,248322148
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,140939597
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,718120805