

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

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2016

UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELEPON/HP. :

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1											
2											
3											
99	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	
100											
ΣNilai /Unsur	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	
NRR / Unsur	2.000	3.000	4.000	3.000	4.000	2.000	3.000	4.000	3.000	4.000	
NRR tertbg/ unsur	0.200	0.300	0.400	0.300	0.400	0.200	0.300	0.400	0.300	0.400	*) 3.200
IKM Unit Pelayanan											**) 80.000

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,1

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	2.00
U2	Prosedur	3.00
U3	Waktu Pelayanan	4.00
U4	Biaya/Tarif	3.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00
U6	Kompetensi Pelaksana	2.00
U7	Perilaku Pelaksana	3.00
U8	Maklumat Pelayanan	4.00
U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3.00
U10	Sarana dan Prasarana.	4.00

IKM UNIT PELAYANAN :	80.00
	BAIK

.....,

KEPALA

.....

NIP.