

77	4	3	4	4	4	3	4	4	4	0
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
79	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
80	3	3	3	4	3	3	3	3	1	0
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
83	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0
84	3	4	3	4	3	3	3	4	4	0
85	4	3	4	4	4	4	3	4	4	0
86	3	3	3	4	3	4	3	3	4	0
87	4	3	3	4	4	3	3	3	3	0
88	3	3	3	4	4	3	4	4	4	0
89	3	3	3	4	3	4	4	3	4	0
90	3	3	3	4	3	3	4	3	4	0
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
93	4	3	3	4	3	4	4	4	4	0
94	3	3	3	4	3	4	4	4	4	0
95	4	4	4	4	3	3	3	3	4	0
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4	0
98	3	4	3	4	3	4	3	4	3	0
99	4	3	3	4	4	3	4	4	4	0
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
102	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
103	4	3	4	3	3	3	3	4	4	0
104	1	3	3	3	4	4	4	3	3	0
105	4	3	3	4	4	3	3	3	4	0
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
107	4	4	3	4	4	4	4	4	3	0
108	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
109	4	4	3	4	4	4	4	4	3	0
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
111	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
112	3	3	4	4	4	4	3	4	3	0
113	3	4	4	4	3	4	3	4	3	0
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
115	3	4	3	4	3	4	3	3	3	0
116	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
117	3	4	3	4	3	4	4	4	3	0
118	3	3	4	4	3	4	4	3	3	0
119	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
120	3	3	3	4	3	4	3	4	3	0
121	4	4	4	4	3	4	4	4	3	0
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
125	4	3	3	4	4	4	3	4	4	0
126	3	3	3	4	3	4	3	3	4	0
127	4	2	3	4	3	4	3	3	4	0
128	3	4	3	4	4	4	3	4	4	0
129	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
131	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0
132	4	4	3	3	4	4	3	4	3	0
133	3	4	4	4	4	3	3	4	3	0
134	4	4	3	4	4	4	3	4	3	0
135	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0
136	3	3	3	4	4	4	3	4	3	0
137	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
139	4	4	3	4	4	4	3	3	3	0
140	3	4	3	4	3	4	3	3	3	0
141	4	4	3	4	4	4	3	4	3	0
142	3	3	3	4	3	4	4	4	3	0
143	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
144	3	3	3	4	3	4	3	4	4	0
145	3	4	3	4	3	3	3	3	1	0
146	4	3	3	4	4	4	4	3	3	0
147	3	4	4	4	4	4	3	4	3	0
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
149	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
SNilai /Unsur	513	509	500	586	517	540	521	530	514	3,504
NRR / pertanyaan	3,42	3,39	3,33	3,91	3,45	3,60	3,47	3,53	3,43	
NRR	0,380	0,377	0,370	0,434	0,383	0,400	0,386	0,393	0,381	
tertbg/ pertanyaan										
NRR tertbg/unsur	0,380	0,377	0,370	0,434	0,383	0,400	0,386	0,393	0,381	
IKM Unit pelayanan								3,504	87,593	

Keterangan :

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Rata-Rata
-----	-----------------	-----------	-----------

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 - ***) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

U1	Kesesuaian Persyaratan	3,420	3,504
U2	Prosedur Pelayanan	3,393	
U3	Kecepatan Pelayanan	3,333	
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,907	
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,447	
U6	Kompetensi Petugas	3,600	
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,473	
U8	Penanganan Pengaduan	3,533	
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,427	

IKM UNIT PELAYANAN :	87,59
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan : 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	U9
Tidak Baik	1,33	0,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00
Kurang Baik	0,00	1,33	3,33	0,00	0,67	0,00	0,00	2,00	0,67
Baik	54,00	56,00	60,00	9,33	54,00	40,00	52,67	42,67	44,00
Sangat Baik	44,67	42,00	36,67	90,67	45,33	60,00	47,33	55,33	51,33
kosong	0,00	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	100
Total Responden	150	150	150	150	150	150	150	150	150

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	2	1	0	0	0	0	0	0	6
Kurang Baik	0	2	5	0	1	0	0	3	1
Baik	81	84	90	14	81	60	79	64	66
Sangat Baik	67	63	55	136	68	90	71	83	77
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	150	150	150	150	150	150	150	150	150

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Ranking
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,88	1
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,71	2
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,55	3
U6	Kompetensi Petugas	3,51	4
U8	Penanganan Pengaduan	3,42	5
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,41	6
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,36	7
U2	Prosedur Pelayanan	3,28	8
U3	Kecepatan Pelayanan	3,19	9

3,48

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
LAKI-LAKI	77	51%
PEREMPUAN	73	49%

JENJANG PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
SLTA	90	60
DIV/S-1	40	27
SLTP	12	8
DI/DII/DIII	4	3
sd	4	3

JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
PNS/TNI/POLRI	0	0
PEGAWAI SWASTA	2	1%
WIRASWASTA/USAH	21	14%
PELAJAR/MAHASISW	35	23%
LAINNYA	92	61%

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat



