

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

UNIT PELAYANAN : BALAI PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS BANTAENG  
JENIS PELAYANAN :

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

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
5	3	3	3	2	3	2	3	2	4
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	3	3	3	4	4	4	4	2	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	4	3	4	4	3	4	4	4	4
14	4	3	3	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	4	3	3	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	3	3	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	1	4	4	3	4	4	4
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	3	3	2	4
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	3	4	4	3	3	3	4
39	4	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	4	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	2	3
44	4	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4	4
46	3	4	3	4	3	3	3	2	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4
51	3	2	3	2	3	3	4	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	2	4
56	4	3	3	4	3	4	3	4	4
57	4	3	3	4	3	3	4	3	3
58	4	3	3	4	3	4	3	4	4
59	4	3	3	4	4	3	4	4	3
60	3	4	4	4	4	4	3	4	4
61	4	3	2	4	4	3	4	4	4
62	4	3	3	4	3	4	4	3	4
63	3	4	4	4	3	4	3	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	4	3	3	3	3
67	4	3	4	4	4	4	4	3	4
68	4	3	3	4	3	4	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	4	3	4	3	4	3	4	4
71	4	3	4	3	4	3	3	3	3
72	4	4	3	4	3	4	4	3	1
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	2	3	3	4	3	4
75	3	3	3	4	3	4	3	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	4	3	3	4	4
78	3	4	3	4	3	3	3	4	4
79	3	3	3	4	3	4	3	3	4
80	3	3	3	4	3	4	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	3	3	4
82	4	3	2	4	4	4	4	3	4
83	4	3	2	4	4	3	3	3	4
84	4	3	3	4	3	4	4	3	4
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	4	4	4	3	3
88	4	4	3	4	4	4	4	3	4
89	4	3	3	4	4	4	4	2	4
90	1	3	3	4	2	2	3	4	3
91	3	3	3	4	3	4	4	2	3
92	4	4	4	4	3	4	4	4	4
93	4	4	3	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	4	4	4	4
95	4	3	3	3	3	3	3	3	4
96	4	3	3	4	3	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	4	4	4	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	1
101	4	4	1	4	4	4	4	4	4
102	3	3	4	4	3	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	4	3	1
104	4	3	3	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	3	4	4	4	4
106	3	3	4	4	3	3	3	4	3
107	4	4	1	3	4	4	4	3	4
108	3	3	3	4	3	4	4	3	4
109	3	3	3	4	3	3	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	4	4	3	4	4	4	4	4	3
112	3	3	3	4	3	3	4	4	4
113	3	4	3	4	3	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	4	4	4	4
116	4	4	3	4	3	4	4	3	4
117	3	4	3	4	3	3	3	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	4	3	4	3	3	4	3	4
120	3	3	3	4	3	4	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	3	4	4
122	3	3	3	4	3	3	4	3	4
123	3	1	3	4	3	4	3	3	4
124	3	3	3	4	3	4	4	4	4
125	3	3	3	4	3	3	3	4	4
126	4	4	3	3	3	3	4	2	4
127	3	3	3	4	3	4	4	4	4

Bobot nilai 1/9

0,111111

128	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
129	3	3	3	4	3	4	3	4	4	0
130	3	3	3	4	3	3	4	3	1	0
131	3	3	3	4	3	3	3	3	1	0
132	3	3	3	4	3	4	3	3	4	0
133	3	3	3	4	3	4	3	3	4	0
134	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
136	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
137	3	3	4	4	3	4	4	4	1	0
138	3	3	3	4	3	3	3	3	1	0
139	3	3	3	4	4	3	3	3	4	0
140	3	3	3	4	3	3	4	3	4	0
141	3	3	3	4	3	3	3	3	1	0
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
144	3	3	3	4	3	4	4	3	1	0
145	3	3	3	4	3	3	3	3	1	0
146	3	3	3	4	3	4	3	4	1	0
147	4	3	3	4	3	3	4	3	4	0
148	4	3	4	4	2	4	4	4	4	0
149	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
154	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0
SNilai /Unsur	525	505	492	597	517	540	546	526	571	
NRR / pertanyaan	3,41	3,28	3,19	3,88	3,36	3,51	3,55	3,42	3,71	3,477
NRR	0,379	0,364	0,355	0,431	0,373	0,390	0,394	0,380	0,412	
tertbg/ pertanyaan										
NRR tertbg/unsur	0,379	0,364	0,355	0,431	0,373	0,390	0,394	0,380	0,412	
IKM Unit pelayanan										3,477 86,923

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	3,409
U2	Prosedur Pelayanan	3,279
U3	Kecepatan Pelayanan	3,195
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,877
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,357
U6	Kompetensi Petugas	3,506
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,545
U8	Penanganan Pengaduan	3,416
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,708

Rata-Rata  
3,477

**IKM UNIT PELAYANAN : 86,92**

**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**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,65	0,65	1,95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,14
Kurang Baik	0,00	0,65	1,95	1,95	1,30	1,30	0,00	6,49	0,00
Baik	57,14	68,83	70,78	8,44	61,69	46,75	45,45	45,45	7,79
Sangat Baik	42,21	29,87	25,32	89,61	37,01	51,95	54,55	48,05	85,06
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	154	154	154	154	154	154	154	154	154

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	1	1	3	0	0	0	0	0	11
Kurang Baik	0	1	3	3	2	2	0	10	0
Baik	88	106	109	13	95	72	70	70	12
Sangat Baik	65	46	39	138	57	80	84	74	131
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	154	154	154	154	154	154	154	154	154

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



