

47	4	3	3	4	3	4	4	3	4	0
48	3	3	3	4	3	3	4	3	4	0
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
56	1	3	3	4	3	3	3	2	3	0
57	4	3	3	4	3	4	4	4	3	0
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
60	4	4	4	4	3	4	4	4	3	0
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
62	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
65	3	4	4	4	4	4	4	4	3	0
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
67	3	1	3	4	4	4	4	4	3	0
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
70	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
71	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
72	4	4	3	4	4	4	4	4	3	0
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
76	4	2	4	4	4	4	4	4	4	0
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

221	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0
222	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0
223	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
225	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
227	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
228	4	4	3	4	4	4	4	3	4	0
229	4	4	3	4	3	4	4	3	4	0
230	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
231	3	3	3	4	3	4	4	4	4	0
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
233	3	3	3	4	3	4	3	4	4	0
234	3	4	3	4	3	3	3	3	1	0
235	4	3	3	4	4	4	4	3	4	0
236	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
237	3	4	4	4	3	3	3	3	4	0
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
240	4	4	4	4	3	3	3	3	4	0
241	3	3	3	3	3	4	3	4	4	0
242	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
243	3	3	3	4	4	3	4	4	4	0
244	3	3	3	4	3	4	3	4	4	0
SNilai /Unsur	842	830	822	955	849	881	857	867	874	
NRR / pertanyaan	3,45	3,40	3,37	3,91	3,48	3,61	3,51	3,55	3,58	3,541
NRR tertbg/ pertanyaan	0,383	0,378	0,374	0,435	0,387	0,401	0,390	0,395	0,398	
NRR tertbg/unsur	0,383	0,378	0,374	0,435	0,387	0,401	0,390	0,395	0,398	
IKM Unit pelayanan										3,541
										88,536

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	3,451
U2	Prosedur Pelayanan	3,402
U3	Kecepatan Pelayanan	3,369
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,914
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,480
U6	Kompetensi Petugas	3,611
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,512
U8	Penanganan Pengaduan	3,553
		3,582
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	

Rata-Rata
3,541

IKM UNIT PELAYANAN : 88,54

Mutu Pelayanan : Sangat 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	1,23	0,82	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,28
Kurang Baik	0,00	1,64	2,05	0,00	0,41	0,00	0,00	1,23	0,41
Baik	51,23	54,10	59,02	8,61	51,23	38,93	48,77	42,21	31,15
Sangat Baik	47,54	43,44	38,93	91,39	48,36	61,07	51,23	56,56	65,16
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	244	244	244	244	244	244	244	244	244
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	3	2	0	0	0	0	0	0	8
Kurang Baik	0	4	5	0	1	0	0	3	1
Baik	125	132	144	21	125	95	119	103	76
Sangat Baik	116	106	95	223	118	149	125	138	159
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	244	244	244	244	244	244	244	244	244

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Ranking
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,91	1
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,58	3
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,51	5
U6	Kompetensi Petugas	3,61	2
U8	Penanganan Pengaduan	3,55	4
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,45	7
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,48	6
U2	Prosedur Pelayanan	3,40	8
U3	Kecepatan Pelayanan	3,37	9

3,54

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
LAKI-LAKI	132	88%
PEREMPUAN	112	75%

JENJANG PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
SLTA	149	99
DIV/S-1	62	41
SLTP	18	12
DI/DII/DIII	5	3
sd	10	7

JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
PNS/TNI/POLRI	0	0
PEGAWAI SWASTA	3	2%
WIRASWASTA/USAH	36	24%
PELAJAR/MAHASISW	55	37%
LAINNYA	150	100%