

## PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2021 PER UNSUR PELAYANAN

Unit Layanan DPMPSTP Kabupaten Purbalingga

Alamat JL. Mayjend Sungkono KM 2 Kalimanah, Purbalingga 53371 Telp[ 0281891235

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	3	2	3	4	3	3	3	3	4
3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
6	4	3	3	3	4	3	4	3	4
7	3	3	4	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	3	4	4	4	4
11	4	4	3	3	3	3	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3	4	4	3	3	3	4
15	3	4	3	3	3	4	4	4	3
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18	3	4	4	3	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	4	4	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	3	3	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	3	4	3	3	3
29	3	3	3	4	3	4	4	4	4
30	3	3	3	4	4	4	4	3	4
31	3	4	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	2	3	3	4	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	3	3
36	4	4	3	4	4	3	4	4	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	3	3	3	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	4	4	4	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	3	4	4	3	4	3	4
43	3	4	3	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	4	3	4	3	4

45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	2	3	3	4	4	4	4	4	1
47	3	3	3	2	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	2	3	3	4	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	3	3	4	3	4	3	4	4
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	4	3	4	4	3	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	4	3	3	3	3	4	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	4	4	3	4	3	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	4	3	3	4	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	3	3	4	4	3
67	3	3	2	3	3	3	3	4	4
68	4	3	3	3	3	3	2	3	3
69	4	3	3	4	4	3	2	2	2
70	3	4	3	4	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	2	3	2	4	2	3	4	2	2
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	3	3	3	4	3	4
78	3	3	3	3	3	3	4	3	3
79	3	3	4	4	4	4	4	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	4	3	3	4	3	4	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	3	3	4	4	4	4
85	3	3	1	4	3	3	3	2	3
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	4	3	3	3	4	3	3	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	3	3	3	3	4	3	4
95	4	3	4	4	3	3	3	3	4
96	4	4	3	3	4	3	3	3	3
97	4	4	3	3	3	4	3	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3

1

99	3	3	4	3	3	3	3	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	4	4	3	3	4	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	267	267	257	273	264	268	273	265	270
NRR / unsur	3,423	3,423	3,295	3,500	3,385	3,436	3,500	3,397	3,462
NRR tertbg/ unsur	0,380	0,380	0,366	0,389	0,376	0,381	0,389	0,377	0,384
									*) 3,421
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>									**) <b>85,53</b>

**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 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,423
U2	Prosedur	3,423
U3	Waktu pelayanan	3,295
U4	Biaya/tarif	3,500
U5	Produk layanan	3,385
U6	Kompetensi pelaksana	3,436
U7	Perilaku pelaksana	3,500
U8	Sarana dan Prasarana	3,397
U9	Penanganan Pengaduan	3,462

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 85,53 = Baik**

**Mutu Pelayanan :**

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