

Cara Menentukan Jumlah Sampel		
Populasi	=	1200
Sampel Minimal	=	100

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: KECAMATAN MANDIRAJA
:

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN						
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
1	3	3	4	4	3	3	3
2	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3
8	4	3	3	4	4	4	3
9	3	3	3	4	4	4	3
10	3	3	4	4	4	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3
12	4	3	4	4	4	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3
15	3	3	3	4	4	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3
19	3	3	3	4	4	3	3
20	3	3	3	4	4	3	3
21	3	3	3	4	4	3	3
22	3	3	3	4	4	3	4
23	3	3	3	4	4	4	3
24	3	3	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3
27	3	3	3	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3
34	3	3	3	4	3	4	4
35	4	4	3	4	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3
42	3	3	3	4	4	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3
45	3	4	3	4	3	3	3
46	4	3	3	4	3	4	4
47	4	3	3	4	3	4	3
48	4	3	4	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	3	3	3
52	3	3	3	4	3	4	4
53	3	3	3	4	3	4	4
54	3	3	3	4	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3
56	4	3	3	4	4	4	4

57	4	3	3	4	3	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	3	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	4	3
64	4	4	3	4	4	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3
67	4	4	3	4	4	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3
71	3	3	4	4	3	3	3
72	4	3	4	4	3	3	3
73	3	3	4	4	3	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3
75	3	4	3	4	3	3	3
76	3	3	4	4	3	3	3
77	3	3	3	4	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3
83	3	3	3	4	3	4	3
84	3	3	3	4	4	3	3
85	3	3	3	4	4	3	3
86	3	3	3	4	4	3	3
87	3	3	3	4	4	3	3
88	3	3	3	4	3	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3
93	3	3	3	4	4	3	3
94	3	3	4	4	4	3	3
95	3	3	3	4	4	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3
97	3	3	3	4	4	3	3
98	3	3	3	4	4	3	3
99	3	3	3	4	4	3	3
100	3	3	3	4	4	3	3

SNilai /Unsur	323	317	323	400	337	335	324
NRR / pertanyaan	3.230	3.170	3.230	4.000	3.370	3.350	3.240
NRR tertbg/ pertanyaan	0.359	0.352	0.359	0.444	0.374	0.372	0.360

NRR tertbg/unsur	0.359
------------------	-------

IKM Unit pelayanan

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

No.	Unsur Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyarata
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran
U5	Kesesuaian Pelayanan
U6	Kompetensi Petugas
U7	Perilaku Petugas Pelay

NRR tertimbang

= NRR per unsur x 0,111

U8	Penanganan Pengadua
U9	Kualitas Sarana dan Pr

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Baik	77.00	83.00	77.00	0.00	63.00	65.00
Sangat Baik	23.00	17.00	23.00	100.00	37.00	35.00
kosong	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100

Total Responden

100	100	100	100	100	100
-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0
Baik	77	83	77	0	63	65
Sangat Baik	23	17	23	100	37	35
kosong	1	1	1	1	1	1
Total Responden	101	101	101	101	101	101

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan
U4	Kesesuaian/ Kewajarar
U6	Kompetensi Petugas
U7	Perilaku Petugas Pelay
U5	Kesesuaian Pelayanan
U8	Penanganan Pengadua
U1	Kesesuaian Persyarata
U2	Prosedur Pelayanan
U9	Kualitas Sarana dan Pr
U3	Kecepatan Pelayanan

- Bobot nilai

[illegible]

3	4	0
3	3	0
3	4	0
3	4	0
3	4	0
4	4	0
3	4	0
3	4	0
3	3	0
3	3	0
3	4	0
3	3	0
3	4	0
4	4	0
3	4	0
3	4	0
4	4	0
4	4	0
4	4	0
4	4	0
4	4	0
3	4	0
3	4	0
3	3	0
3	3	0
3	4	0
3	3	0
3	4	0
3	3	0
3	4	0
3	3	0
3	4	0
3	3	0
3	3	0
3	3	0
3	3	0
3	3	0
3	3	0
4	3	0
3	3	0
3	3	0
3	3	0
3	3	0
4	3	0
4	3	0
3	3	0
4	3	9
		9
323	363	
3.230	3.630	
0.359	0.403	

*)	**)
3.383	84.583

	Rata-rata
n	3.230
	3.170
	3.230
Biaya	4.000
	3.370
	3.350
anan	3.240

Rata-Rata
3.383

in	3.230
asarana	3.630

84.58

--

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

U7	U8	U9
0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00
76.00	77.00	37.00
24.00	23.00	63.00
1.00	1.00	1.00
100	100	100

100	100	100
-----	-----	-----

U7	U8	U9
0	0	0
0	0	0
76	77	37
24	23	63
1	1	1
101	101	101

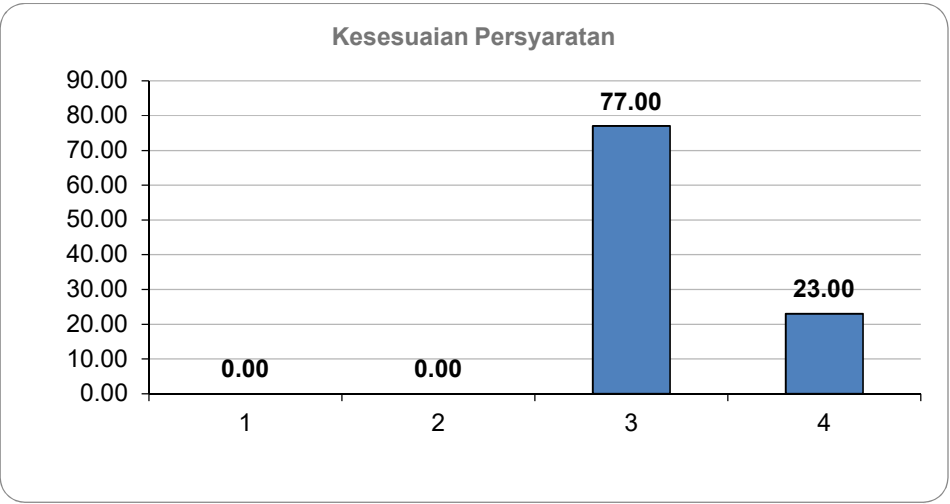
	Rata-rata
Biaya	3.69
	3.25
anan	3.18
	3.06
in	3.05
n	3.04
	2.76
asarana	2.70
	2.65

]

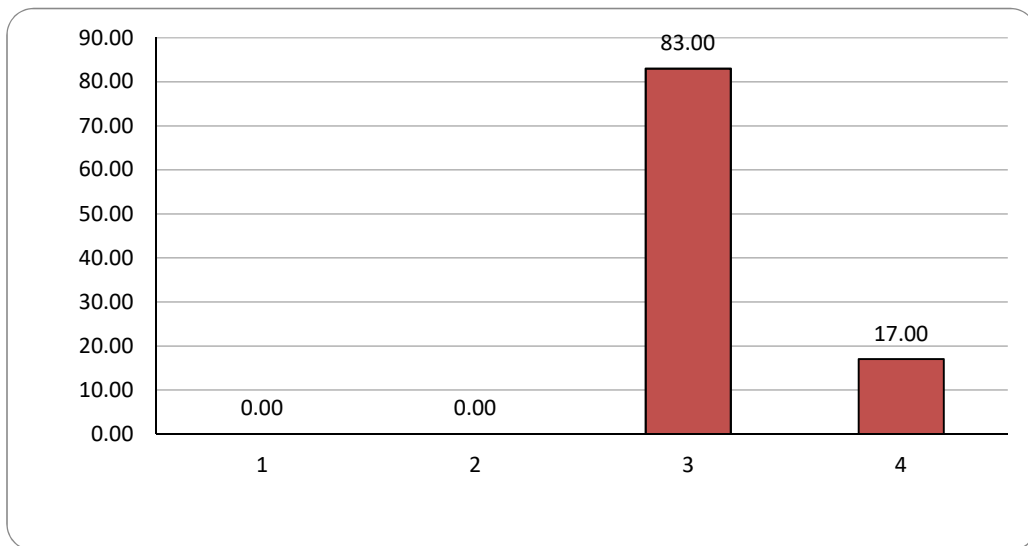
1/9

0.111111

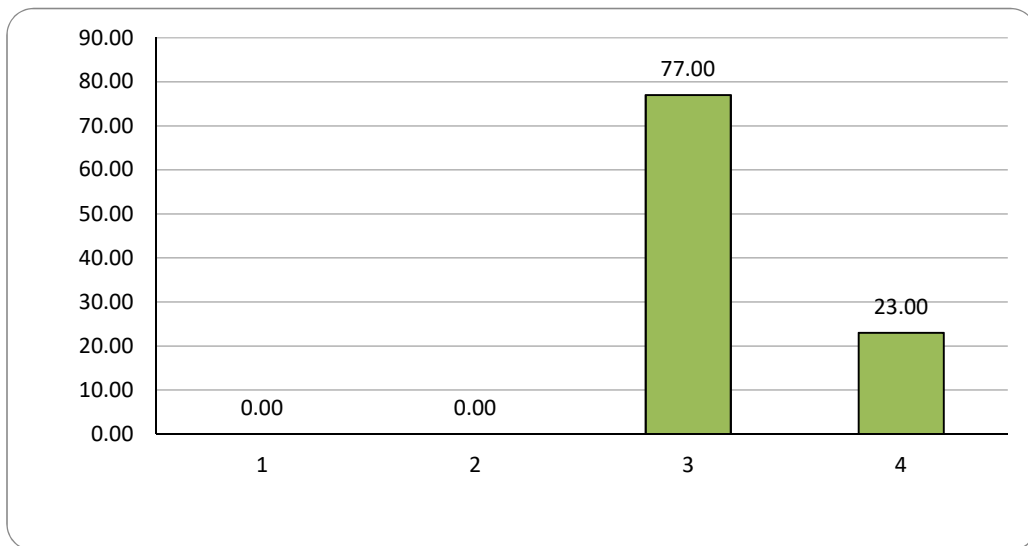
--	--	--	--	--	--	--	--



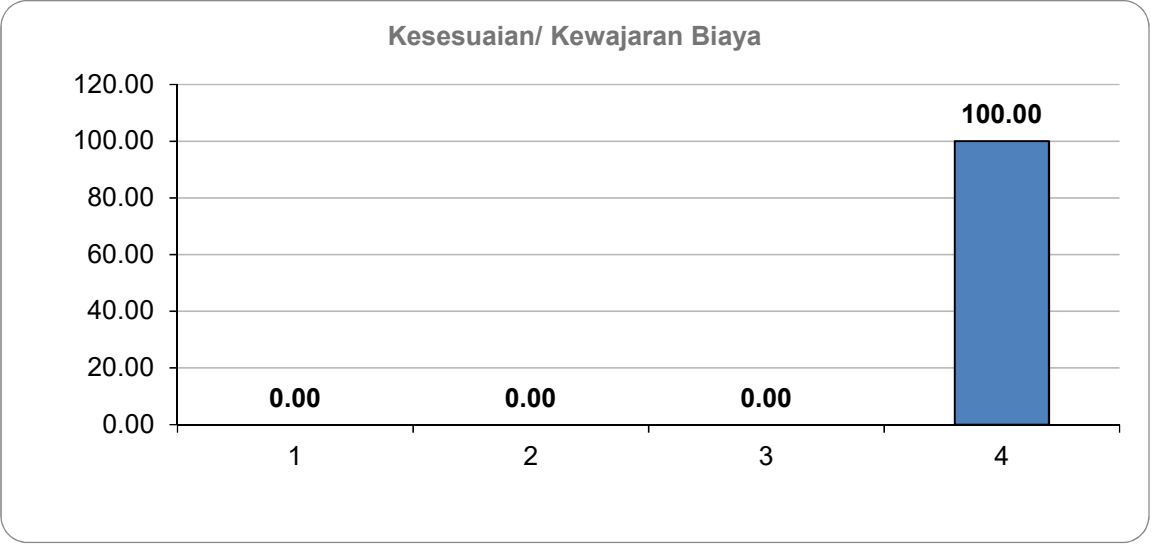
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai



Berbelit/ Tidak mudah
Agak mudah
mudah
Sangat mudah

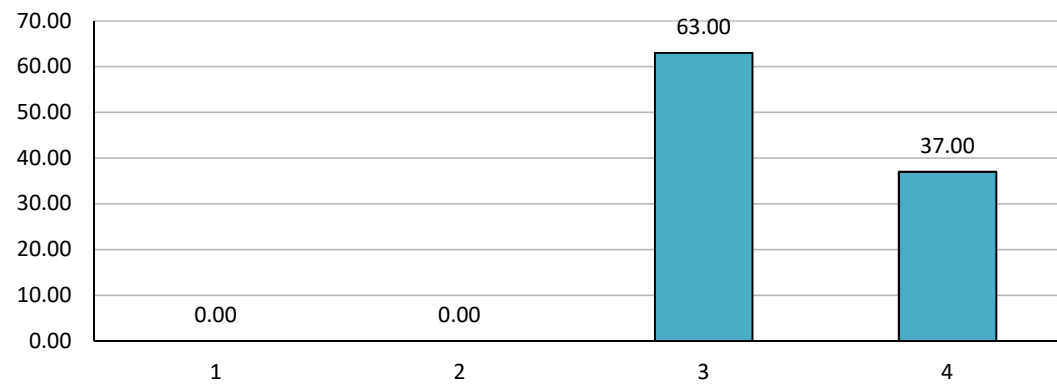


Tidak cepat
Kurang cepat
Cepat
Sangat cepat



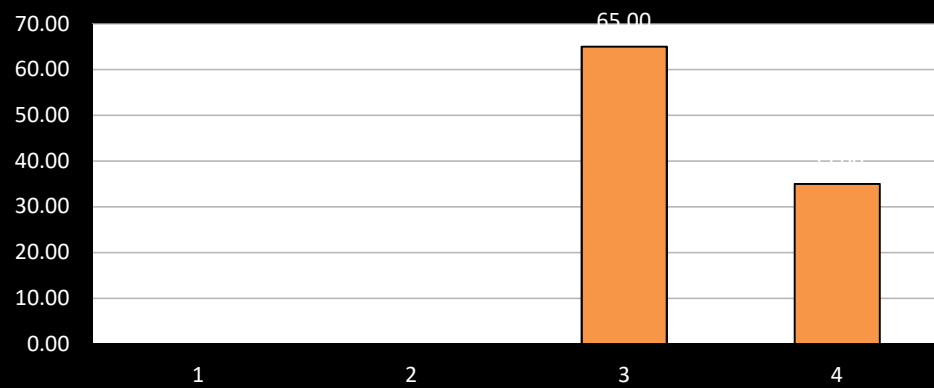
Sangat Mahal
Cukup Mahal
Murah
Gratis

Kesesuaian Pelayanan

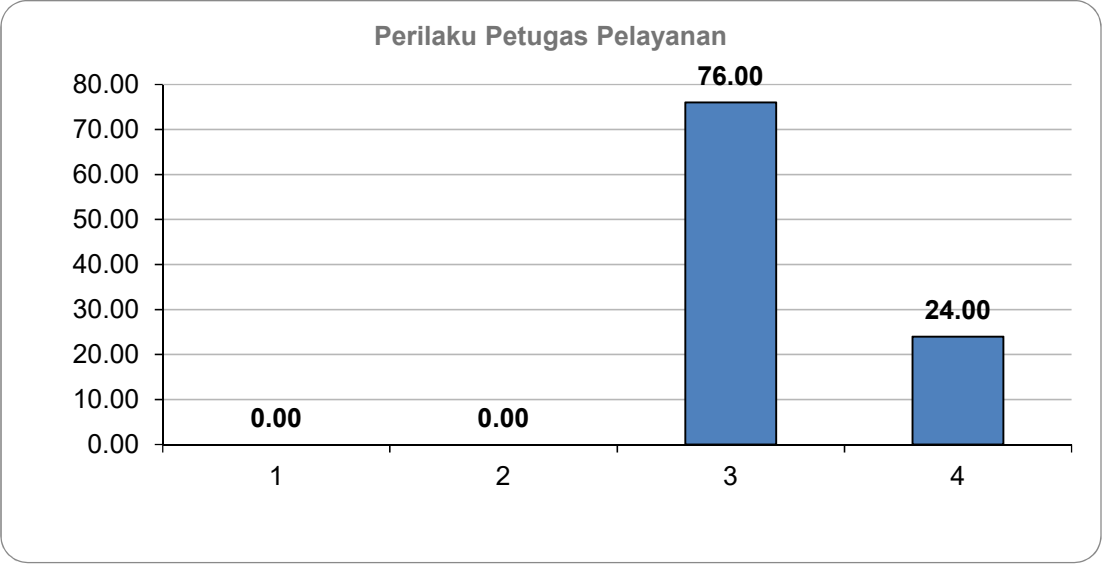


Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai

Kompetensi Petugas

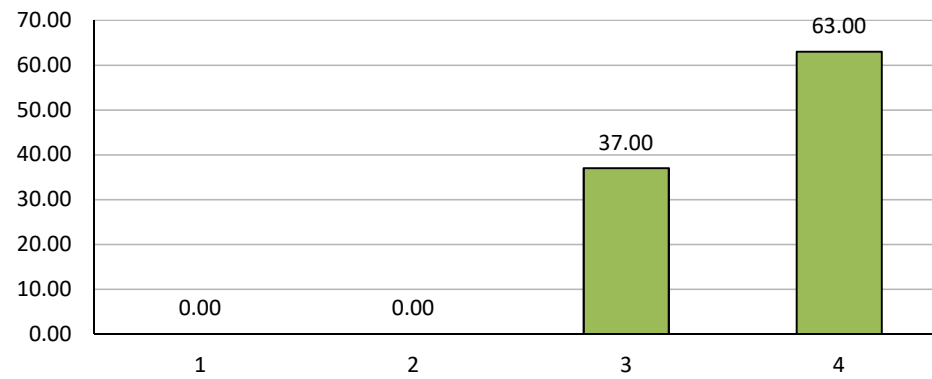


Tidak mampu
Kurang mampu
Mampu
Sangat mampu/ terampil



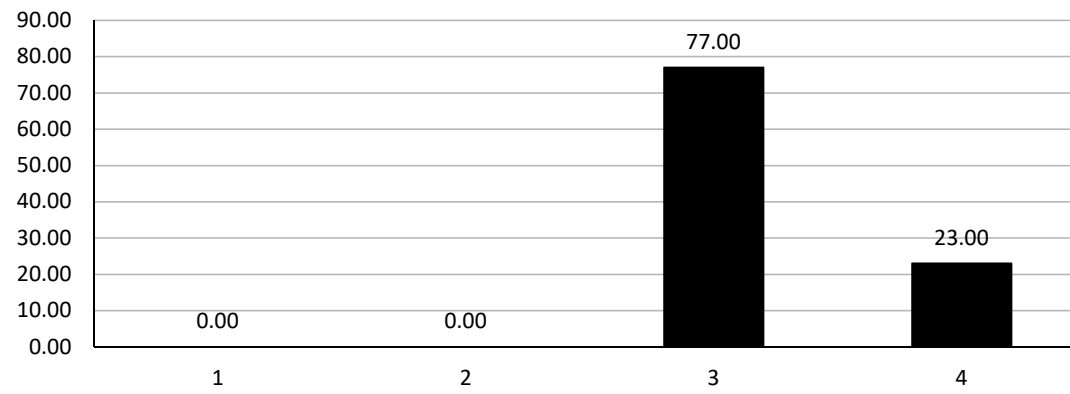
Tidak sopan/ramah
Kurang sopan/ramah
Sopan/ramah
Sangat Sopan/ramah

Penanganan Pengaduan



Tidak ada
Ada, Tapi tidak Berfungsi
Berfungsi Kurang Optimal
Dikelola dengan baik

Kualitas Sarana dan Prasarana



Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik