

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

SKPD / Unit Pelayanan : DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI JAMBI  
Alamat : Jl. A. Yani No. 11, Telanaipura  
Telepon / Fax : (0741) 61740

A										
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
2	3	3	3	0	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	0	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	0	3	3	3	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	0	3	3	4	0	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

[illegible]

116	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
125	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
127	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
128	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
131	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
132	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
133	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
134	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
135	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
136	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
137	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
138	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	0	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
147	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
151	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
152	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
153	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
154	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
165	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
166	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
Σnilai / Unsur	530	547	542	614	548	552	558	559	653	
NRR / Unsur	3,193	3,295	3,265	3,699	3,301	3,325	3,361	3,367	3,934	
NRR tertbg/	0,354	0,366	0,362	0,411	0,366	0,369	0,373	0,374	0,437	3,412
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	79,82	82,38	81,63	92,47	82,53	83,13	84,04	84,19	98,34	
IKM Pelayanan SKPD / Unit Pelayanan										85,306
GRADE										A

B			
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	NRR x 25
U1	Persyaratan Pelayanan	3,193	79,82
U2	Prosedur Pelayanan	3,295	82,38
U3	Waktu Pelayanan	3,265	81,63
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,699	92,47
U5	Produk / Hasil Pelayanan	3,301	82,53
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,325	83,13
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,361	84,04
U8	Maklumat Pelayanan	3,367	84,19
U9	Mekanisme Pengaduan Pelayanan	3,934	98,34

Keterangan :

- U1 s.d U9

- NRR

- IKM

- \*)

- \*\*)

NRR Per Unsur

NRR Tertimbang 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 kuisisioner yang terisi

= NRR Per Unsur x 0,111

IKM PELAYANAN SKPD	85,3062
Mutu Pelayanan :	A

- A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)
- : 81,26 - 100,00

: 62,51 - 81,25

: 43,76 - 62,50

: 25,00 - 43,75



