

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

SKPD/Unit Pelay : Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provnsi Jambi
 Alamat : Jalan R.M Nur Atmadibrata No. 1 A Telanaipura, Jambi
 Telephone/Fax : (0741) 669352

A.										
NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
RESP.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	4	3	4	3	4	4	3	1	
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
7	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
15	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
17	3	3	2	4	2	2	3	2	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	2	2	2	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai /Unsur NRR/ Unsur NRR Tertbg	65	66	64	78	66	61	67	66	62	
	3.250	3.300	3.200	3.900	3.300	3.050	3.350	3.300	3.100	
	0.361	0.366	0.355	0.433	0.366	0.339	0.372	0.366	0.344	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	81.25	82.50	80.00	97.50	82.50	76.25	83.75	82.50	77.50	
IKM Pelayanan SKPD/Unit Pelayanan										82.556

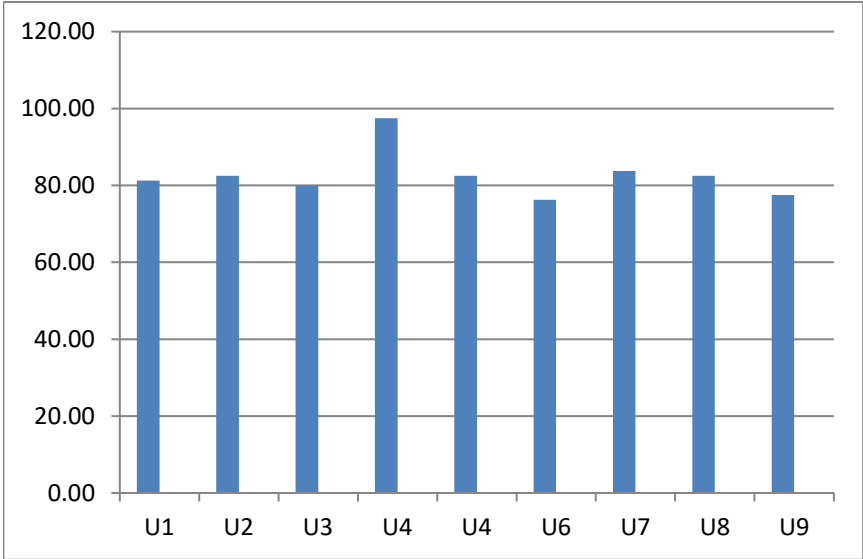
B			
NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR x 25
U1	Persyaratan Pelayanan	3.250	81.25
U2	Prosedur Pelayanan	3.300	82.50
U3	Waktu Pelayanan	3.200	80.00
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.900	97.50
U4	Produk/hasil Pelayanan	3.300	82.50
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.050	76.25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.350	83.75
U8	Maklumat Pelayanan	3.300	82.50
U9	Mekanisme Pengaduan Pelayanan	3.100	77.50

Keterangan

- U1 s.d U9 = 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 per Unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM PELAYANAN SKPD	82.556
Mutu Pelayanan :	A

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75



NRR X 25

U1	81.25
U2	82.50
U3	80.00
U4	97.50
U4	82.50
U6	76.25
U7	83.75
U8	82.50
U9	77.50