

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN KARANGPLOSO
ALAMAT : JALAN DIPONEGORO 70 KARANGPLOSO
TELP/FAX : 0341 - 461 626

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	1
5	4	4	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	2	3	2	1
9	3	3	4	4	3	4	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	4	3	4	3	3	4	3	4
12	3	4	3	4	3	3	4	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	2	3	4	3	3	3	3	4
17	3	4	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	3	3	4	4	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	2	3	3	3	3	3	3
24	3	4	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	4	4	3	3	4	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	4	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	3	4	4	4	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	4	3	3	4	3	3	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
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	2	4
45	3	3	3	4	3	4	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4

48	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
55	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
56	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
65	4	4	3	4	4	4	4	4	1	
66	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
70	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
72	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
85	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	1	3	3	4	3	3	4	3	4	
88	3	2	3	4	3	3	4	4	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
95	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
97	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
98	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
103	3	3	3	4	3	4	3	3	4	

Keterangan :

U 1 s.d.U 9 : Unsur - unsur Pelayanan
NRR : Nilai Rata - rata
SKM : Survey Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
-**) : Jumlah NRR Tertimbang X 100
NRR per unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang : NRR per unsur X 1/9 atau 0.11
per unsur

No	UNSUR PELAYANAN
U 1	Persyaratan Pelayanan
U 2	Prosedur Pelayanan
U 3	Waktu Pelayanan
U 4	Biaya/tarif Pelayanan
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U 6	Kompetensi Pelaksana
U 7	Perilaku Pelaksana
U 8	Maklumat Pelayanan
U 9	Penanganan Pengaduan saran dan Masukan

SKM UNIT PELAYANAN : 90

Mutu Pelayanan :

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

NILAI RATA-RATA

Lampiran III Surat Bupati Malang
Nomor : 065/ /35.07.034/2021
Tanggal : Juli 2021

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KARANGPLOSO
SEMESTER : II**

NILAI IKM

90

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN
JUMLAH 150 orang
JENIS KELAMIN L : 72 orang P : 75 orang
PENDIDIKAN SD 27 orang
SMP 31 orang
SMA 62 orang
D III 5 orang
S 1 24 orang
S 2 1 orang
S 3 0

PERIODE SURVEY : (04-01-2021) S/D (01-07-2021)

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT