

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR LAYANAN**

UNIT LAYANAN : PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK  
 ALAMAT : **BPTP Lampung**  
 JL. ZA Pagar Alam No. 1A Rajabasa- Bandar Lampung  
 Lampung  
 Telpon/Fax : Tlp. 0721-781776 – 701328 atau Faks. 0721-705273

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
10	4	0	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
11	4	3	4	3	3	3	4	3	4	0	0	4	4	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml nilai per unsur	44	39	46	45	44	44	44	44	49	39	40	47	47	41	
NRR Per Unsur =															
Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3.38	3.00	3.54	3.46	3.38	3.38	3.38	3.38	3.77	3.00	3.08	3.62	3.62	3.15	
NRR tertimbang															
per unsur = NRR	0.24	0.21	0.25	0.25	0.24	0.24	0.24	0.24	0.27	0.21	0.22	0.26	0.26	0.22	<b>3.35</b>
per unsur x 0,071															
IKM Unit Layanan															<b>83.70</b>

6.007692 5.325 6.2807692 6.1442308 6.0076923 6.0076923 6.0076923 6.0076923 6.6903846 5.325 5.4615385 6.4173077 6.4173077 5.5980769 **83.70**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM **83.70**

b. Mutu layanan

c. Kinerja unit pelayanan

Keterangan :

U1	Prosedur pelayanan
U2	Persyaratan pelayanan
U3	Kejelasan pelaksana pelayanan
U4	Kondisi pelaksana pelayanan
U5	Tanggungjawab pelaksana pelayanan
U6	Kemampuan pelaksana pelayanan
U7	Kecepatan pelayanan
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan
U9	Kesopanan dan keramahan pelaksana
U10	Kewajaran biaya pelayanan
U11	Kepastian biaya pelayanan
U12	Kepastian jadwal pelayanan
U13	Kenyamanan lingkungan
U14	Keamanan pelayanan