

**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	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
4	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	1	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3
8	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4
10	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
13	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	2	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
15	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4
16	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4
17	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
19	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
21	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3
22	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
23	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
28	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2
29	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3

33	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
34	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	
35	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	
36	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	
37	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	3	3	
38	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
Jml nilai per unsur	100	111	121	125	117	127	105	119	128	114	117	119	120	125	
NRR Per Unsur =															
Jml nilai per unsur	2.63	2.92	3.18	3.29	3.08	3.34	2.76	3.13	3.37	3.00	3.08	3.13	3.16	3.29	
: Jml kuesioner yang terisi															
NRR tertimbang															
per unsur = NRR	0.19	0.21	0.23	0.23	0.22	0.24	0.20	0.22	0.24	0.21	0.22	0.22	0.22	0.23	3.08
per unsur x 0,071															
IKM Unit Layanan															76.98

4.671053 5.1848684 5.6519737 5.8388158 5.4651316 5.9322368 4.9046053 5.5585526 5.9789474 5.325 5.4651316 5.5585526 5.6052632 5.8388158 **76.98**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM **76.98**
- b. Mutu layanan B
- c. Kinerja unit pelayanan Baik

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

