

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

33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
Jml nilai per unsur	123	124	138	131	134	133	123	133	142	131	124	129	136	136	
NRR Per Unsur =															
Jml nilai per unsur	3.08	3.10	3.45	3.28	3.35	3.33	3.08	3.33	3.55	3.28	3.10	3.23	3.40	3.40	
: Jml kuesioner yang terisi															
NRR tertimbang															
per unsur = NRR	0.22	0.22	0.24	0.23	0.24	0.24	0.22	0.24	0.25	0.23	0.22	0.23	0.24	0.24	<b>3.26</b>
per unsur x 0,071															
IKM Unit Layanan															<b>81.52</b>

5.458125    5.5025    6.12375    5.813125    5.94625    5.901875    5.458125    5.901875    6.30125    5.813125    5.5025    5.724375    6.035    6.035    **81.52**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM **81.52**
- b. Mutu layanan A
- c. Kinerja unit pelayanan Sangat 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