

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

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2020

UNIT PELAYANAN : BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH
 ALAMAT : Jl. Soekarno-Hatta No. 59, Fax. (0293) 788122 Kota Mungkid 56511
 TELEPON/HP. : (0293) 789508 / 788181-126

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3		3	3	3	3	
3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	
8	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
9	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
10	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
11	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
12	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
13	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
14	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
15	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
16	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	
20	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	
21	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
24	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
25	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
26	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
31	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
33	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
35	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	
36	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
37	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
38	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
42	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
43	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	
46	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
47	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
64	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
67	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
68	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4
69	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4
72	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3
75	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
76	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
77	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
78	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
82	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
85	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
86	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
87	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4
88	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
89	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2
90	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
91	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1
95	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	1
96	1	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4
99	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
100	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
ΣNilai /Unsur	320	330	344	368	370	348	368	337	333	358	
NRR / Unsur	3,200	3,300	3,440	3,680	3,700	3,515	3,680	3,370	3,330	3,58	
NRR tertbg/ unsur	0,320	0,330	0,344	0,368	0,700	0,352	0,368	0,337	0,333	0,358	*) 3,480
IKM Unit Pelayanan											**) 86,988

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,20
U2	Prosedur	3,30
U3	Waktu Pelayanan	3,44

- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR tertimbang Jumlah kuesioner yang terisi
- per unsur = NRR per unsur x 0,1

U4	Biaya/Tarif	3,68
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,70
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52
U7	Perilaku Pelaksana	3,68
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.	3,37
U9	Sarana dan Prasarana.	3,33
U10	Maklumat Pelayanan	3,58

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

IKM UNIT PELAYANAN :	87,07
	BAIK

Kota Mungkid, 23 September 2020

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN,
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH
KABUPATEN MAGALANG



J. C. TAVIP HARYANTO, S.E.
Pembina Utama Muda
N.P. 196504231992031006