

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

UNIT PELAYANAN : REGISTER NUMBER NEGARA MITRA

ALAMAT : JL. MEDAN MERDEKA TIMUR NO 16 JAKARTA PUSAT

Tlp/Fax. : 021 3500149

NO. RESP	KODE UPI	Tanggal Survy	Asal Pelanggan	Tujuan Negara Mitra	UNSUR LAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
A	B	C	D	E	a	b	c	d	e	f	g	h	i
1	1		Perusahaan	Korea	3	4	3	4	3	3	3	4	3
2	2		Perusahaan	Korea	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3		Perusahaan	Korea	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4		Perusahaan	Korea	3	4	4	3	4	3	4	3	4
5	5		Perusahaan	Korea	4	4	3	3	3	3	4	3	3
6	6		Perusahaan	Korea	4	3	4	4	3	3	4	4	4
7	7		Perusahaan	Korea	3	4	3	3	3	4	4	3	3
8	8		Perusahaan	Korea	4	3	4	4	4	3	3	3	4
9	9		Perusahaan	Korea	4	4	3	3	3	4	3	3	4
10	10		Perusahaan	Korea	4	3	4	4	4	4	4	3	4
11	11		Perusahaan	Kanada	4	4	3	4	4	4	4	3	3
12	12		Perusahaan	Kanada	3	3	4	4	3	4	4	4	3
13	13		Perusahaan	Kanada	4	4	4	3	3	4	4	3	4
14	14		Perusahaan	Kanada	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	15		Perusahaan	Kanada	3	3	4	3	4	3	3	4	4
16	16		Perusahaan	Kanada	4	4	4	4	3	4	4	4	3
17	17		Perusahaan	China	3	3	3	4	3	4	4	3	4
18	18		Perusahaan	China	3	4	3	3	4	3	4	4	3
19	19		Perusahaan	China	4	3	3	3	4	4	4	3	4
20	20		Perusahaan	China	4	3	4	3	4	4	4	4	3
21	21		Perusahaan	China	4	4	4	3	3	4	4	3	4
22	22		Perusahaan	China	3	3	3	4	4	3	4	3	4
23	23		Perusahaan	China	4	3	4	4	3	3	3	3	4
24	24		Perusahaan	China	4	4	3	3	4	4	3	4	3
25	25		Perusahaan	China	4	4	4	3	4	3	4	3	3
26	26		Perusahaan	China	3	3	4	4	3	3	4	3	3
27	27		Perusahaan	China	3	3	4	4	4	3	4	4	4
28	28		Perusahaan	China	3	4	4	4	3	4	4	3	3
29	29		Perusahaan	China	4	4	4	4	4	3	3	4	4
30	30		Perusahaan	China	3	3	3	3	4	3	4	4	4
31	31		Perusahaan	China	4	3	4	4	3	4	3	4	4
32	32		Perusahaan	China	4	3	3	3	4	3	4	3	4
33	33		Perusahaan	China	4	4	4	3	4	4	4	4	3
34	34		Perusahaan	China	3	3	4	4	3	3	4	4	4
35	35		Perusahaan	China	3	4	4	3	3	4	4	3	4
36	36		Perusahaan	China	4	3	4	4	3	3	4	3	4
37	37		Perusahaan	China	4	4	3	4	4	3	3	4	4
38	38		Perusahaan	China	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	39		Perusahaan	China	4	4	4	3	3	4	3	4	3
40	40		Perusahaan	China	4	4	4	3	3	4	4	4	3
41	41		Perusahaan	China	4	3	3	3	4	4	4	4	3
42	42		Perusahaan	China	3	4	3	4	3	3	3	4	3
43	43		Perusahaan	China	3	4	4	3	4	3	4	4	4
44	44		Perusahaan	China	4	3	4	4	3	4	4	4	4
45	45		Perusahaan	Vietnam	3	4	4	3	4	3	4	3	4
46	46		Perusahaan	Vietnam	4	4	3	3	3	3	4	3	3
47	47		Perusahaan	Vietnam	4	3	4	4	3	3	4	4	4
48	48		Perusahaan	Vietnam	3	4	3	3	3	4	4	3	3
49	49		Perusahaan	Vietnam	4	3	4	4	4	3	3	3	4
50	50		Perusahaan	Vietnam	4	4	3	3	3	4	3	3	4
51	51		Perusahaan	Vietnam	4	3	4	4	4	4	4	3	4
52	52		Perusahaan	Vietnam	4	4	3	4	4	4	4	3	3
53	53		Perusahaan	Vietnam	3	3	4	4	3	4	4	4	3
54	54		Perusahaan	Vietnam	4	4	4	3	3	4	4	3	4
55	55		Perusahaan	Vietnam	3	3	3	4	3	3	4	4	4
56	56		Perusahaan	Vietnam	3	3	4	3	4	3	3	4	4
57	57		Perusahaan	Vietnam	4	4	4	4	3	4	4	4	3
58	58		Perusahaan	Vietnam	3	3	3	4	3	4	4	3	4
59	59		Perusahaan	Vietnam	3	4	3	3	4	3	4	4	3
60	60		Perusahaan	Vietnam	4	3	3	3	4	4	4	3	4
61	61		Perusahaan	Vietnam	4	3	4	3	4	4	4	4	3
62	62		Perusahaan	Vietnam	4	4	4	3	3	4	4	3	4
63	63		Perusahaan	Vietnam	4	3	4	4	3	3	4	4	4
64	64		Perusahaan	Vietnam	3	4	3	3	3	4	4	3	3
65	65		Perusahaan	Vietnam	4	3	4	4	4	3	3	3	4
66	66		Perusahaan	Vietnam	4	4	3	3	3	4	3	3	4
67	67		Perusahaan	Vietnam	4	3	4	4	4	4	4	3	4
68	68		Perusahaan	Vietnam	3	3	3	4	4	3	4	3	4
69	69		Perusahaan	Vietnam	4	3	4	4	3	3	3	3	4
70	70		Perusahaan	Vietnam	4	4	3	3	4	4	3	4	3
Σ Nilai/Unsur					253	245	252	246	242	247	262	244	254
NRR /Unsur Nilai					3.614	3.500	3.600	3.514	3.457	3.529	3.743	3.486	3.629
Index/unsur					0.398	0.385	0.396	0.387	0.380	0.388	0.412	0.383	0.399
Total nilai index													3.528
IKM Unit pelayanan													88.196

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.61
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.50
U3	Waktu pelayanan	3.60
U4	Biaya/Tarif	3.51
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.46
U6	Kompetensi Pelaksana	3.53
U7	Perilaku Pelaksana	3.74
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.49
U9	Sarana dan Prasarana	3.63

IKM UNIT PELAYANAN :

88.20

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

