

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
Periode 2023-08-01 sampai 2023-11-30

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
Total Nilai /Unsur	900	912	873	969	887	896	922	924	950	
NRR / unsur	3.7	3.75	3.59	3.99	3.65	3.69	3.79	3.8	3.91	
NRR tertbg/ unsur	0.41	0.42	0.4	0.44	0.41	0.41	0.42	0.42	0.43	*) 3.76
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 94.11

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 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.7
U2	Prosedur	3.75
U3	Waktu pelayanan	3.59
U4	Biaya/tarif	3.99
U5	Produk layanan	3.65
U6	Kompetensi pelaksana	3.69
U7	Perilaku pelaksana	3.79
U8	Sarana dan Prasarana	3.8
U9	Penanganan Pengaduan	3.91

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	<u>94.11</u>	=	Sangat Baik
---------------------------------------	--------------	---	-------------

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

Keterangan	Jumlah
Total Responden	243
Jumlah Responden Laki-laki	116
Jumlah Responden Perempuan	127
Usia Dibawah 20	112
Usia 21 sampai 30	93
Usia 31 sampai 40	23
Usia 41 sampai 50	10
Usia Diatas 51	5
PENDIDIKAN	
SD	0
SMP	5
SMA	112
D3	18
S1	104
S2	4
S3	0
PEKERJAAN	
PNS	15
TNI	0
POLRI	2
SWASTA	30
WIRUSAHA	14
LAINNYA	182
JENIS LAYANAN	
KTP	5
LAINNYA	238