

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN KEPEGAWAIAN BKPSDM KABUPATEN SUMEDANG
TAHUN 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	3	3	3	4	4	1
2	4	3	4	3	3	4	4	4	1
3	3	3	3	3	4	4	4	4	1
4	3	4	3	4	3	4	3	4	1
5	4	3	4	3	4	3	4	3	3
6	3	3	4	4	3	3	4	4	3
7	4	4	3	3	4	4	3	3	1
8	3	3	3	3	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	3	3	3	3	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	3	3	3	4	4	3	4	4	3
13	1	2	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3
15	3	4	4	3	4	3	3	4	1
16	3	3	4	4	4	4	3	3	1
17	3	3	4	4	4	4	4	4	1
18	3	3	4	4	4	4	4	4	1
19	3	4	4	3	4	4	4	4	1
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	3	3	4	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	4	3	3	3	3
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3
41	3	3	4	3	4	4	3	3	4
42	4	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	4	4	4	4	3	3	4	3
44	2	3	3	3	4	4	3	3	4
45	4	4	4	3	3	3	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	3	4	4	4	4	3
48	4	4	3	3	3	3	4	4	4
49	3	3	4	3	3	3	4	3	3
50	3	4	3	3	3	4	4	3	4
51	3	4	3	3	4	4	4	3	3
52	3	3	4	4	3	3	4	3	4
53	4	3	3	3	4	4	3	3	4
54	3	3	4	3	3	3	4	3	4
55	3	3	3	3	4	4	2	3	3
56	3	4	3	4	4	3	3	3	4
57	4	4	3	3	4	3	3	4	4
58	4	3	3	4	4	3	3	4	3
59	4	4	3	3	3	4	4	4	3
60	4	3	3	4	3	3	4	3	4
61	3	3	3	3	3	4	3	3	3
62	3	4	4	3	3	3	3	3	3
63	3	4	4	2	2	3	3	3	3
64	4	3	3	3	4	4	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	4	3	4	3	3
69	3	3	4	4	3	4	3	4	3
70	4	4	4	4	3	3	3	3	3

71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	4	3	4	3	4
73	3	4	3	3	4	4	3	3	4
74	3	3	3	3	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	4	4	3	3	4
76	3	3	3	4	4	4	4	4	3
77	3	4	4	4	4	3	3	4	4
78	3	4	4	4	3	3	4	4	4
79	4	4	3	3	4	4	3	4	4
80	3	3	4	4	4	3	3	4	4
81	3	3	3	3	4	4	3	4	4
82	3	3	2	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	4	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	4	4
86	4	4	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3
88	4	4	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	3	4	3	4
91	3	4	3	3	4	3	3	3	3
92	3	3	4	3	3	3	3	3	3
93	3	3	4	4	3	4	4	3	3
94	3	4	4	3	3	4	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	3	3	3	4	3	3	3
97	4	4	3	4	4	3	4	4	3
98	4	3	3	3	4	4	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	4	4	3	3	4	3	3
ΣNilai /Unsur	322	328	332	333	340	335	332	335	305
NRR / Unsur	3.220	3.280	3.320	3.330	3.400	3.350	3.320	3.350	3.050
NRR tertbg/ unsur	0.357	0.364	0.369	0.370	0.377	0.372	0.369	0.372	0.339
IKM Unit pelayanan									82.196

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, 111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.220
U2	Prosedur	3.280
U3	Waktu pelayanan	3.320
U4	Kedisiplinan petugas	3.330
U5	Produk layanan	3.400
U6	Kompetensi pelaksana	3.350
U7	Perilaku pelaksana	3.320
U8	Maklumat Pelayanan	3.350
U9	Penanganan Pengaduan	3.050

IKM UNIT PELAYANAN : 82.20

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SUMEDANG,

Drs. ENDI RUSLAN
Pembina Utama Muda
NIP. 19620129 198308 1 001