

**PENGELOLAAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
13	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
18	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	2	2	3	3	3	4	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										
34										
35										
Σ Nilai / Unsur	84	84	78	98	84	86	88	79	97	
NRR / Unsur	3,23	3,23	3,00	3,77	3,23	3,31	3,38	3,04	3,73	29,923
NRR Tertimbang / Unsur	0,3586	0,3586	0,333	0,4184	0,3586	0,3672	0,3757	0,3373	0,4141	3,321 *
IKM Unit Pelayanan										83,04 **

Keterangan :

U1 - U9 = Unsur - unsur pelayanan

NRR = Nilai rata - rata

IKM = Indeks kepuasan masyarakat

- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
-**) = Jumlah NRR IKM tertimbang x 50
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN

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

Nb : Jumlah sampel yang dipakai sebanyak 35 Responden, menggunakan teknik survei yaitu Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam dimana Identitas Responden tercatat pada Buku Tamu pelayanan saat memohon pelayanan teknis ke Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng dan melalui penyebaran kuisisioner Online pada Link Google Form.

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,23	0,36
2	Prosedur	3,23	0,36
3	Waktu pelayanan	3,00	0,33
4	Biaya/Tarif	3,77	0,42
5	Produk layanan	3,23	0,36
6	Kompetensi pelaksana	3,31	0,37
7	Perilaku pelaksana	3,38	0,38
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,04	0,34
9	Sarana dan Prasarana	3,73	0,41
TOTAL		29,92	3,32
IKM			83,04

Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik