

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADUAN MASYARAKAT**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
5	4	4	3	4	3	3	4	3	2	
Snilai /Unsur	18	18	15	20	17	15	17	15	12	
NRR/ Unsur	3,60	3,60	3,00	4,00	3,40	3,00	3,40	3,00	2,40	
NRR Tertimbang/ Unsur	0,40	0,40	0,33	0,44	0,38	0,33	0,38	0,33	0,27	*)
IKM setelah dikonversi									3,267	
									**) 81,67	

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 = jumlah nilai per unsur dibagi
- Per Unsur jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 1/9
- Per Unsur

IKM SETELAH DIKONVERSI : 81,67

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG /UNSUR	INDEKS TERKON- VERSI / UNSUR
U1	persyaratan	3,60	0,400	10,00
U2	sistem, mekanisme dan prosedur	3,60	0,400	10,00
U3	waktu penyelesaian pelayanan	3,00	0,333	8,33
U4	biaya/tarif	4,00	0,444	11,11
U5	produk spesifikasi jenis pelayanan	3,40	0,378	9,44
U6	kompetensi pelaksana	3,00	0,333	8,33
U7	perilaku pelaksana	3,40	0,378	9,44
U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,00	0,333	8,33
U9	sarana dan prasarana	2,40	0,267	6,67

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**

NILAI SKM UNIT PELAYANAN PUBLIK

NO.	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM (setelah dikonversi)
1	PELAYANAN PENGADUAAAN DUGAAN PENCEMARAN DAN ATAU PERUSAKAN LINGKUNGAN	81,67
2	PELAYANAN PEMERIKSAAN UPL-UKL DAN PENERBITAN PERSETUJUAN LINGKUNGAN	79,17
3	PELAYANAN RINCIAN TEKNIS PENYIMPANAN LIMBAH B3	78,47
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)		79,77

NILAI SKM UNIT PELAYANAN PUBLIK

NO.	JEN'S PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PENGADUAN MASYARAKAT	3,60	3,60	3,00	4,00	3,40	3,00	3,40	3,00	2,40
2	PEMERIKSAAN UKL-UPL DAN PENERBITAN IZIN LINGKUNGAN	3,00	3,00	3,25	3,50	3,50	3,00	3,50	3,25	2,50
3	PELAYANAN RINCIAN TEKNIS PENYIMPANAN LIMBAH B3	3,00	3,50	3,00	3,75	3,00	3,00	3,50	3,00	2,50
Total nilai rata-rata per unsur pelayanan		3,20	3,37	3,08	3,75	3,30	3,00	3,47	3,08	2,47
Total nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan		0,36	0,37	0,34	0,42	0,37	0,33	0,39	0,34	0,27
Total indeks terkonversi per unsur pelayanan		8,89	9,35	8,56	10,42	9,17	8,33	9,63	8,56	6,85
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi): 79,77										