

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN SUKUN
 ALAMAT : JL. RAYA KEBEN NO. 1 MALANG
 TELPON / FAX : (0341) 801268

UNSUR									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.a	3	4	4	3	3	4	3	3	2
1.b	3	4	4	3	2	3	3	3	3
2.a	3	3	4	2	3	4	2	4	3
2.b	3	3	3	4	3	2	4	4	3
3.a	3	4	4	3	4	2	3	2	2
3.b	3	4	4	3	2	3	3	4	3
4.a	2	4	2	4	3	3	4	4	3
4.b	2	4	4	4	3	3	2	3	4
4.c	*****	4	4	3	4	4	3	4	3
5	3	3	4	3	3	3	4	3	3
6.a	2	4	4	3	3	3	4	3	4
6.b	3	4	4	3	3	3	4	4	4
6.c	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7.a	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7.b	3	4	4	3	3	3	3	4	4
7.c	3	4	3	3	3	4	3	4	4
7.d	3	3	3	3	3	4	4	3	4
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9.a	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9.b	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9.c	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Jumlah	57	78	75	67	65	68	69	72	70

**PENGOLAHAN INDEKS KEPU
 DAN PERI**

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN SUKUN
 ALAMAT : JL. RAYA KEBEN NO. 1 MALANG
 TELPON / FAX : (0341) 801268

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONV
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50
3	2,51 - 3,25	62,52 - 81,25
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00

METODE PENGOLAHAN DATA

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

$$\text{Indeks} = \frac{67.28571}{20}$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil

dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus

Nilai SKM setelah dikonversi

= Nilai Ind

=

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

RESPONDEN									
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
4	4	4	3	3	2	4	4	3	4
4	4	2	3	3	4	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	2	2	2	3	4	4	2	4
4	4	2	2	3	3	4	4	3	3
3	2	3	3	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
4	4	2	3	3	4	1	4	4	4
3	4	3	3	4	4	2	4	3	4
3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
3	4	3	2	4	3	4	4	4	2
3	4	3	3	4	4	3	4	4	2
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	2	3	3	2
69	76	60	64	74	70	70	77	72	70

**IASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
UNSUR PELAYANAN**

VERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
0	D	Tidak baik
5	C	Kurang baik
5	B	Baik
10	A	Sangat baik

$$= \frac{1}{68} \times 3.20408$$

$$\text{_____} \times 3.20408$$

l penilaian

3 20108

nus

3.20408

eks x Nilai Dasar

$$3.20408 \quad x \quad 25 \quad = \quad 80.10 \quad = \quad 80$$

	TOTAL	Rata-rata tiap unsur	Persepsi per unsur	Interpretasi Nilai II
20				
3	67	3.35000	0.29851	79
3	66	3.30000	0.30303	
2	62	3.10000	0.32258	
2	66	3.30000	0.30303	
3	61	3.05000	0.32787	
4	65	3.25000	0.30769	
3	66	3.30000	0.30303	
4	67	3.35000	0.29851	
3	65	3.25000	0.30769	
4	67	3.35000	0.29851	
4	68	3.40000	0.29412	
3	70	3.50000	0.28571	
3	71	3.55000	0.28169	
4	73	3.65000	0.27397	
3	68	3.40000	0.29412	
4	70	3.50000	0.28571	
4	67	3.35000	0.29851	
4	66	3.30000	0.30303	
4	64	3.20000	0.31250	
2	61	3.05000	0.32787	
2	61	3.05000	0.32787	
68	1391	66.23810	3.15419	

Hasil

B