

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	4	4	4	3	3	4	3	3	3
1.b	4	4	4	3	2	3	3	3	3
2.a	4	3	4	2	3	4	2	4	3
2.b	4	3	3	4	3	2	4	4	3
3.a	3	4	4	3	4	2	3	2	2
3.b	4	4	4	3	2	4	3	4	3
4.a	3	4	2	4	3	3	4	4	3
4.b	4	4	4	4	3	3	2	3	4
4.c	4	4	4	3	4	4	3	4	3
5	4	3	4	3	3	3	4	3	3
6.a	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7.b	4	4	4	3	3	3	3	4	4
7.c	4	4	3	3	3	4	3	4	4
7.d	4	3	3	3	3	4	4	3	4
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9.a	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9.b	4	3	3	3	3	3	3	3	3
9.c	4	3	3	3	3	3	3	2	4
Jumlah	80	78	75	67	65	69	69	71	71

**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

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

$$\text{Indeks} = \frac{6857143}{20}$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus

$$\text{Nilai SKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Ind}$$
$$=$$

**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	3	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	3	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	2	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	3
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	3	3	3	2
69	76	61	64	74	70	72	77	73	71

**KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
PER UNSUR PELAYANAN**

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

$$= \frac{1}{68.571} \times 3.2653$$

$$\text{_____} \times 3.2653$$

3.2653

eks x Nilai Dasar

$$3.2653 \times 25 = 81.6325 = 81$$

	TOTAL	Rata-rata tiap unsur	Persepsi per unsur	Interpretasi Nilai IK
20				
3	69	3.45000	0.28986	81
3	68	3.40000	0.29412	
2	63	3.15000	0.31746	
3	68	3.40000	0.29412	
3	62	3.10000	0.32258	
4	67	3.35000	0.29851	
3	67	3.35000	0.29851	
4	69	3.45000	0.28986	
3	70	3.50000	0.28571	
4	68	3.40000	0.29412	
4	70	3.50000	0.28571	
3	70	3.50000	0.28571	
3	71	3.55000	0.28169	
4	75	3.75000	0.26667	
3	69	3.45000	0.28986	
4	71	3.55000	0.28169	
4	68	3.40000	0.29412	
4	67	3.35000	0.29851	
4	65	3.25000	0.30769	
2	62	3.10000	0.32258	
4	64	3.20000	0.31250	
71	1423	67.76190	3.22675	

Hasil

B