

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG
JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
TAHUNAN : Mei 2023

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	3	3	4	3	4	4
2	3	4	4	3	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
5	3	3	4	3	3	4	3	3	4
SNilai /Unsur	16	19	16	16	16	20	16	19	20
NRR / pertanyaan	3,20	3,80	4,00	3,20	3,20	4,00	3,20	3,80	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,355	0,422	0,444	0,355	0,355	0,444	0,355	0,422	0,444
Kategori Per	B	A	A	B	B	A	B	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,596	**) 89,910

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,200
U2	Prosedur Pelayanan	3,800
U3	Kecepatan Pelayanan	4,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,200
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,200
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,200
U8	Penanganan Pengaduan	3,800
U9	Qualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 89,91

Mutu Pelayan Sangat Baik