

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

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG M
 JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
 TAHUNAN : Sep-22

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
6	4	3	4	3	3	4	3	4	4
7	3	3	4	3	3	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	3	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	3	4	4	4	3	4
12	3	3	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	75	76	74	74	75	82	77	81	83
NRR / pertanyaan	3,57	3,62	3,95	3,52	3,57	3,90	3,67	3,86	3,95
NRR tertbg/ pertanyaan	0,396	0,402	0,439	0,391	0,396	0,433	0,407	0,428	0,439
Kategori Per	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan							*)	**) 3,732	93,293

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	3,571
U2	Prosedur Pelayanan	3,619
U3	Kecepatan Pelayanan	3,952
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,524
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,571
U6	Kompetensi Petugas	3,905
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,667
U8	Penanganan Pengaduan	3,857
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,952

IKM UNIT PELAYANAN : 93,29

Mutu Pelaya Sangat Baik