

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

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG
JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
TAHUNAN : Apr-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
SNilai /Unsur	49	50	47	47	49	56	50	53	56
NRR / pertanyaan	3,50	3,57	4,00	3,36	3,50	4,00	3,57	3,79	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,389	0,396	0,444	0,373	0,389	0,444	0,396	0,420	0,444
Kategori Per	B	A	A	B	B	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan							*) 3,695	**) 92,368	

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	3,500
U2	Prosedur Pelayanan	3,571
U3	Kecepatan Pelayanan	4,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,357
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,500
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,571
U8	Penanganan Pengaduan	3,786
U9	Qualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 92,37

Mutu Pelayan Sangat Baik