

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

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG
 JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
 TAHUNAN : Januari 2022

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
SNilai /Unsur	38	39	36	36	37	44	38	42	44
NRR / pertanyaan	3,45	3,55	4,00	3,27	3,36	4,00	3,45	3,82	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,383	0,394	0,444	0,363	0,373	0,444	0,383	0,424	0,444
Kategori Per	B	A	A	B	B	A	B	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,653	**) 91,323

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	3,455
U2	Prosedur Pelayanan	3,545
U3	Kecepatan Pelayanan	4,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,273
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,364
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,455
U8	Penanganan Pengaduan	3,818
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 91,32

Mutu Pelayan Sangat Baik