

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUA SAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG M
JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
TAHUNAN : Nov-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
SNilai /Unsur	10	12	10	10	10	12	10	12	12
NRR / pertanyaan	3,33	4,00	4,00	3,33	3,33	4,00	3,33	4,00	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,370	0,444	0,444	0,370	0,370	0,444	0,370	0,444	0,444
Kategori Per	B	A	A	B	B	A	B	A	A
IKM Unit pelayanan									*) 3,700
									**) 92,500

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 UnsurJumlah nilai per unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,333
U2	Prosedur Pelayanan	4,000
U3	Kecepatan Pelayanan	4,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,333
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,333
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,333
U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 92,50

Mutu Pelaya Sangat Baik