

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

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG
JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
TAHUNAN : Februari 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
SNilai /Unsur	31	32	29	29	29	36	30	35	36
NRR / pertanyaan	3,44	3,56	4,00	3,22	3,22	4,00	3,33	3,89	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,382	0,395	0,444	0,358	0,358	0,444	0,370	0,432	0,444
Kategori Per	B	A	A	B	B	A	B	A	A
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,626	90,650

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	3,444
U2	Prosedur Pelayanan	3,556
U3	Kecepatan Pelayanan	4,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,222
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,222
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,333
U8	Penanganan Pengaduan	3,889
U9	Qualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 90,65

Mutu Pelayan Sangat Baik