

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

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG M
 JENIS LAYANAN : LAPORAN IKM
 TAHUNAN : Bulan Juli 2023

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	4	2	3	3	3
2	4	3	2	4	4	3	3	4	3
3	4	3	2	4	4	2	3	4	4
4	4	3	3	3	3	4	2	2	4
5	3	3	3	3	3	2	2	3	3
6	4	3	3	4	3	2	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	2	4	4	3	3	4	4
9	4	3	2	4	4	2	3	4	4
10	4	3	3	3	3	4	2	2	4
11	3	3	3	3	3	2	2	3	3
12	4	3	3	4	3	2	3	3	3
13	3	3	3	3	4	2	3	3	3
14	4	4	2	3	4	4	3	4	4
15	4	3	3	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	4	4	3	2	4
18	4	3	3	4	4	4	3	2	3
19	3	3	3	4	4	4	4	2	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	4	4	4	4	3	4	4
22	4	3	2	4	4	4	4	4	3
23	4	4	2	4	4	4	4	4	4
24	4	3	2	3	3	3	4	3	3
25	4	3	4	4	4	4	3	2	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	3	4	3	4	4	4	3
28	4	3	2	4	4	2	3	4	4
29	4	3	3	3	3	4	2	2	4
30	3	3	3	3	3	2	2	3	3
31	4	3	3	4	3	2	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	2	3	4	4	3	4	4
34	4	3	3	4	4	4	4	4	3
35	4	3	2	4	4	3	3	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	3	4	3	4	4	4	3
38	3	3	3	3	3	2	2	3	3
39	4	3	3	4	3	2	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	4	3	2	4	4	3	3	4	3
42	4	3	2	4	4	2	3	4	4
43	4	3	3	3	3	4	2	2	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	3	4	3	4	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	4	3	3	4	3	2	3	3	3
48	3	3	3	3	4	2	3	3	3
49	4	3	2	4	4	3	3	4	3
50	4	3	2	4	4	2	3	4	4

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

Bobot nilai 1/9 0,111111

SNilai /Unsur	189	161	185	185	182	159	159	170	171
NRR / pertanyaan	3,78	3,22	2,92	3,70	3,64	3,18	3,18	3,40	3,42
NRR tertbg/ pertanyaan	0,420	0,357	0,324	0,411	0,404	0,353	0,353	0,377	0,380
Kategori Per	A	B	C	A	A	B	B	B	B
									*)
									**))
IKM Unit pelayanan									3,379 84,471

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	3,780
U2	Prosedur Pelayanan	3,220
U3	Kecepatan Pelayanan	2,920
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,700
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,640
U6	Kompetensi Petugas	3,180
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,180
U8	Penanganan Pengaduan	3,400
U9	ualitas Sarana dan Prasarar	3,420

IKM UNIT PELAYANAN : 84,47

Mutu Pelayanan: Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

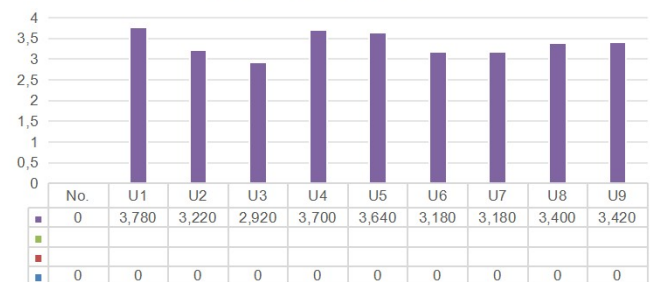
% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Kurang Baik	0,00	0,00	30,00	0,00	0,00	34,00	16,00	16,00	
Baik	22,00	78,00	48,00	30,00	36,00	14,00	50,00	28,00	
Sangat Baik	78,00	22,00	22,00	70,00	64,00	52,00	34,00	56,00	
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total Responden	50	50	50	50	50	50	50	50	

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kurang Baik	0	0	15	0	0	17	8	8	
Baik	11	39	24	15	18	7	25	14	
Sangat Baik	39	11	11	35	32	26	17	28	
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Responden	50	50	50	50	50	50	50	50	

Grafik Nilai Unsur IKM



URUTAN PERINGKAT

No.	Pelayanan	Rata-rata
U4	Kewajaran Biaya	3,69
U6	nsi Petugas	3,25
U7	ugas Pelayanan	3,18
U5	in Pelayanan	3,06
U8	in Pengaduan	3,05
U1	n Persyaratan	3,04
U2	Pelayanan	2,76
U9	ia dan Prasarana	2,70
U3	n Pelayanan	2,65