

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

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG
JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
TAHUNAN : Maret 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
SNilai /Unsur	20	22	19	19	19	24	19	23	24
NRR / pertanyaan	3,33	3,67	4,00	3,17	3,17	4,00	3,17	3,83	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,370	0,407	0,444	0,352	0,352	0,444	0,352	0,426	0,444
Kategori Per	B	A	A	B	B	A	B	A	A
IKM Unit pelayanan							*) 3,589	**) 89,725	

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	3,333
U2	Prosedur Pelayanan	3,667
U3	Kecepatan Pelayanan	4,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,167
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,167
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,167
U8	Penanganan Pengaduan	3,833
U9	Qualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 89,73

Mutu Pelayan Sangat Baik