

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

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

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

51	4	3	3	4	4	4	3	2	3
52	3	3	3	4	4	4	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	4	4	4	4	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	4	3	2	3	3	4	3
57	3	3	3	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	4	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	2	4	4	3	3	4	4
61	3	3	4	4	4	4	3	2	4
62	4	3	2	3	3	3	4	3	3
63	4	3	4	4	4	4	3	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	2	4	4	3	3	4	4
66	4	3	2	4	4	2	3	4	4
67	4	3	3	3	3	4	2	2	4
68	3	3	3	3	3	2	2	3	3
69	4	3	3	4	3	2	3	3	3
70	3	3	3	3	4	2	3	3	3
71	4	4	2	3	4	4	3	4	4
72	4	3	3	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	3	2	4	4	3	3	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	4	4	3	4	4	3	3
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	3	3	4	4	4	4	3	4	4
79	4	3	3	4	4	4	3	4	3
80	3	3	3	4	4	4	4	4	3
SNilai /Unsur	287	252	292	292	290	263	257	263	275
NRR / pertanyaan	3,59	3,15	3,01	3,65	3,63	3,29	3,21	3,29	3,44
NRR tertbg/ pertanyaan	0,398	0,350	0,334	0,405	0,402	0,365	0,357	0,365	0,382
Kategori Per	A	B	C	A	A	B	B	B	B
*)									
**) IKM Unit pelayanan									
3,358 83,944									

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	3,588
U2	Prosedur Pelayanan	3,150
U3	Kecepatan Pelayanan	3,013
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,650
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,625
U6	Kompetensi Petugas	3,288
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,213
U8	Penanganan Pengaduan	3,288
U9	ualitas Sarana dan Prasarana	3,438

IKM UNIT PELAYANAN : 83,94

Mutu Pelayan: 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

[illegible]

Total Responden	80	80	80	80	80	80	80	80
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----

[illegible]

URUTAN	No.	ur Pelayanan	Rata-rata
PERINGKAT	U4	in/ Kewajaran Biaya	3,69
	U6	etensi Petugas	3,25
	U7	petugas Pelayanan	3,18
	U5	ajian Pelayanan	3,06
	U8	anan Pengaduan	3,05
	U1	aian Persyaratan	3,04
	U2	idur Pelayanan	2,76
	U9	irana dan Prasarana	2,70
	U3	atan Pelayanan	2,65

