

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

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG M
 JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
 TAHUNAN : Juli 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
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	3	4	4	4	3	4
12	3	3	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	49	50	47	47	49	56	50	53	56
NRR / pertanyaan	3,50	3,57	4,00	3,36	3,50	4,00	3,57	3,79	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,389	0,396	0,444	0,373	0,389	0,444	0,396	0,420	0,444
Kategori Per	B	A	A	B	B	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*)	**)
								3,695	92,368

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	3,500
U2	Prosedur Pelayanan	3,571
U3	Kecepatan Pelayanan	4,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,357
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,500
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,571
U8	Penanganan Pengaduan	3,786
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 92,37

Mutu Pelaya Sangat Baik