

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

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG M
JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
TAHUNAN : Agustus 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
SNilai /Unsur	13	16	13	13	13	16	13	16	16
NRR / pertanyaan	3,25	4,00	4,00	3,25	3,25	4,00	3,25	4,00	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,361	0,444	0,444	0,361	0,361	0,444	0,361	0,444	0,444
Kategori Per	B	A	A	B	B	A	B	A	A
IKM Unit pelayanan								*)	**) 91,575

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	3,250
U2	Prosedur Pelayanan	4,000
U3	Kecepatan Pelayanan	4,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,250
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,250
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,250
U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 91,58

Mutu Pelaya Sangat Baik