

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

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG M
 JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
 TAHUNAN : Juni 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
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	71	72	70	70	71	78	73	77	79
NRR / pertanyaan	3,55	3,60	3,95	3,50	3,55	3,90	3,65	3,85	3,95
NRR tertbg/ pertanyaan	0,394	0,400	0,438	0,389	0,394	0,433	0,405	0,427	0,438
Kategori Per	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan	*)								**) 3,719 92,963

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	3,550
U2	Prosedur Pelayanan	3,600
U3	Kecepatan Pelayanan	3,950
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,500
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,550
U6	Kompetensi Petugas	3,900
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,650
U8	Penanganan Pengaduan	3,850
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,950

IKM UNIT PELAYANAN : 92,96

Mutu Pelaya Sangat Baik