

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

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

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

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

Bobot nilai 1/9 0,111111

51	4	3	2	3	3	3	4	3	3
52	4	3	4	4	4	4	3	2	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	2	4	4	3	3	4	3
55	4	3	2	4	4	2	3	4	4
56	4	3	3	3	3	4	2	2	4
57	3	3	3	3	3	2	2	3	3
58	4	3	3	4	3	2	3	3	3
59	3	3	3	3	4	2	3	3	3
60	4	4	2	3	4	4	3	4	4
61	4	3	3	4	4	4	4	4	3
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	3	3	4	4	4	4	3	2	4
64	4	3	3	4	4	4	3	2	3
65	3	3	3	4	4	4	4	2	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	4	4	4	4	3	4	4
68	4	3	2	4	4	4	4	4	3
69	4	4	2	4	4	4	4	4	4
70	4	3	2	3	3	3	4	3	3
71	4	3	4	4	4	4	3	2	4
72	3	3	3	4	4	4	4	2	3
73	4	3	2	4	4	3	3	4	3
74	4	3	2	4	4	2	3	4	4
75	4	3	3	3	3	4	2	2	4
76	3	3	3	3	3	2	2	3	3
77	4	3	3	4	3	2	3	3	3
78	3	3	3	3	4	2	3	3	3
79	4	4	2	3	4	4	3	4	4
80	4	3	3	4	4	4	4	4	3
81	4	3	2	4	4	3	3	4	3
82	4	3	2	4	4	2	3	4	4
83	4	3	3	3	3	4	2	2	4
84	3	3	3	3	3	2	2	3	3
85	4	3	3	4	3	2	3	3	3
SNilai /Unsur	312	275	317	317	316	298	285	293	302
NRR / pertanyaan	3,67	3,24	3,05	3,73	3,72	3,51	3,35	3,45	3,55
NRR tertbg/ pertanyaan	0,407	0,359	0,338	0,414	0,413	0,389	0,372	0,383	0,394
Kategori Per	A	B	C	A	A	B	B	B	A
IKM Unit pelayanan									
3,470 86,743									

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	3,671
U2	Prosedur Pelayanan	3,235
U3	Kecepatan Pelayanan	3,047
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,729
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,718
U6	Kompetensi Petugas	3,506
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,353
U8	Penanganan Pengaduan	3,447
U9	Qualitas Sarana dan Prasarana	3,553

IKM UNIT PELAYANAN : 86,74

Mutu Pelayanan: Baik

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]

URUTAN	No. ur Pelayanan	Rata-rata
PERINGKAT	U4 in/ Kewajaran Biaya	3,69
	U6 etensi Petugas	3,25
	U7 etugas Pelayanan	3,18
	U5 aian 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

