

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

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

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	4	4	4	4	3
2	4	3	2	4	4	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	2	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	3	2	4	4	3	3	4	3
9	3	3	3	3	3	2	2	3	3
10	4	3	3	4	3	2	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	2	4	4	3	3	4	4
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	4	2	3	4	4	3	4	4
19	4	3	3	4	4	4	4	4	3
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	4	4	3	2	4
22	4	3	3	4	4	4	3	2	3
23	3	3	3	4	4	4	4	2	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	4	4	3	4	4
26	4	3	2	4	4	4	4	4	3
27	4	4	2	4	4	4	4	4	4
28	4	3	2	3	3	3	4	3	3
29	4	3	4	4	4	4	3	2	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	113	98	113	113	111	101	100	102	103
NRR / pertanyaan	3,77	3,27	3,03	3,77	3,70	3,37	3,33	3,40	3,43
NRR tertbg/ pertanyaan	0,418	0,363	0,337	0,418	0,411	0,374	0,370	0,377	0,381
Kategori Per	A	B	C	A	A	B	B	B	B
IKM Unit pelayanan	*) **)								
	3,448	3,448	3,448	3,448	3,448	3,448	3,448	3,448	3,448

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	3,767
U2	Prosedur Pelayanan	3,267
U3	Kecepatan Pelayanan	3,033
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,767
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,700
U6	Kompetensi Petugas	3,367
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,333
U8	Penanganan Pengaduan	3,400

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

