

## ANALISA DATA DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2022

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN					RENCANA TINDAK LANJUT
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Hasil	
		%	%	%	%	Rerata	
U1	KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN	2,44	12,20	131,71	80,49	3,29	
U2	PROSEDUR PELAYANAN	2,44	7,32	156,10	60,98	3,24	
U3	KETEPATAN WAKTU PELAYANAN	0,00	14,63	163,41	48,78	3,18	
U4	BIAYA PELAYANAN	12,20	41,46	158,54	14,63	2,82	
U5	KESESUAIAN JENIS PELAYANAN	0,00	4,88	163,41	58,54	3,29	
U6	KOMPETENSI PETUGAS	0,00	4,88	124,39	97,56	3,47	
U7	PERILAKU PETUGAS	0,00	2,44	107,32	117,07	3,58	
U8	KESESUAIAN DENGAN JANJI PELAYANAN	0,00	7,32	168,29	51,22	3,28	
U9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	0,00	7,32	153,66	65,85	3,35	
		<b>1,90</b>	<b>11,38</b>	<b>147,43</b>	<b>66,12</b>	<b>57</b>	

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap :

41 responden, diperoleh nilai :

Hasil survey yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan (U1-U9), untuk kriteria nilai :

Mutu Pelayanan

A

81,96 %

Kinerja Unit Pelayanan

Sangat baik

Sehingga kualitas pelayanan di BPFK Surabaya segera berbenah dan perlu ditingkatkan lagi

1 (Tidak Baik) sebanyak : 1,90 %

2 (Kurang Baik) sebanyak : 11,38 %

3 (Baik) sebanyak : 147,43 %

4 (Sangat Baik) sebanyak : 66,12 %

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik



Surabaya, 13 Desember 2022  
Sub Koordinator Tata Operasional

Mustain, ST  
Nip. 197205062005011002