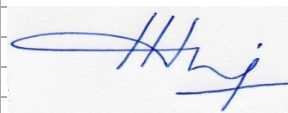


ANALISA DATA DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2016 - TOTAL

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN					TINDAK LANJUT
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Hasil	
		%	%	%	%	Rerata	
U2	PROSEDUR PELAYANAN	4,92	11,48	80,33	3,28	2,85	Menggunakan IT Sistem untuk prosedur pelayanan
U3	KETEPATAN WAKTU PELAYANAN	8,20	22,95	68,85	0,00	2,66	Menggunakan IT Sistem untuk pengolahan data hasil Pengujian/Kalibrasi
U4	BIAYA PELAYANAN	11,48	37,70	47,54	3,28	2,49	Biaya Pelayanan dipisah (Pola Tarif yang PNBPN lewat aplikasi SIMPONI, Biaya Akomodasi dibayarkan sesuai peraturan keuangan)
U5	KESESUAIAN JENIS PELAYANAN	0,00	1,64	91,80	6,56	3,13	
U6	KOMPETENSI PETUGAS	0,00	1,64	85,25	13,11	3,21	
U7	PERILAKU PETUGAS	0,00	1,64	90,16	8,20	3,18	
U8	KESESUAIAN DENGAN JANJI PELAYANAN	4,92	11,48	81,97	1,64	2,93	
U9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	0,00	11,48	86,89	1,64	3,05	
		3,46	12,39	79,78	4,37	25	

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap :	61	responden, diperoleh nilai :	Hasil survey yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan (U1-U9), untuk kriteria nilai :
Mutu Pelayanan	B	73,32 %	1 (Tidak Baik) sebanyak : 3,46 % 3,46 %
Kinerja Unit Pelayanan	Baik		2 (Kurang Baik) sebanyak : 12,39 % 12,39 %
Sehingga kualitas pelayanan di BPFK Surabaya segera berbenah dan perlu ditingkatkan lagi			3 (Baik) sebanyak : 79,78 % 79,78 %
			4 (Sangat Baik) sebanyak : 4,37 % 4,37 %

Surabaya, 13 Desember 2017
Ka. Seksi Tata Operasional



R. Wisnu Dwi H, ST
Nip. 197401111997031003

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