

**ANALISA DATA DAN TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN PELANGGAN JANUARI - JUNI TAHUN 2022**

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN					RENCANA TINDAK LANJUT
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Hasil	
		%	%	%	%	Rerata	
U1	KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN	0,00	1,09	61,20	37,70	3,37	
U2	PROSEDUR PELAYANAN	0,00	1,37	57,38	41,26	3,40	
U3	KETEPATAN WAKTU PELAYANAN	0,00	0,82	62,84	36,34	3,36	
U4	BIAYA PELAYANAN	1,09	13,66	63,11	22,13	3,07	
U5	KESESUAIAN JENIS PELAYANAN	0,00	1,09	66,39	32,51	3,33	
U6	KOMPETENSI PETUGAS	0,00	0,82	61,20	37,98	3,39	
U7	PERILAKU PETUGAS	0,00	1,09	53,55	45,36	3,46	
U8	KESESUAIAN DENGAN JANJI PELAYANAN	0,00	1,37	66,39	32,24	3,33	
U9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	0,00	1,09	68,31	30,60	3,32	
		0,12	2,49	62,26	35,12	25	
Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap :				366	responden, diperoleh nilai :	Hasil survey yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan (U1-U9), untuk kriteria nilai :	
Mutu Pelayanan				A	83,43 %	1 (Tidak Baik) sebanyak :	0,12 %
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat baik		2 (Kurang Baik) sebanyak :	2,49 %
Sehingga kualitas pelayanan di BPFK Surabaya segera berbenah dan perlu ditingkatkan lagi						3 (Baik) sebanyak :	62,26 %
						4 (Sangat Baik) sebanyak :	35,12 %

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, Juli 2023  
Ketua Tim Tata Operasional

**Mustain, ST**  
Nip. 197205062005011002