



Nomor Formulir	POM-15.05.CFM.01.SOP,01 (86)/ F01
Nama Formulir	Formulir Pengolahan Kepuasan Pelanggan
Nomor Revisi	0
Tanggal Efektif	29 September 2017
Halaman	1 dari 2

UNIT PELAYANAN : BBPOM DI PALEMBANG  
 ALAMAT : Jl. Pangeran Ratu SU I Palembang  
 TLP/FAX : 0711 510126 / 0711 510195

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
001	3	4	4	4	4	4	4	4	4
002	4	4	4	4	4	3	3	3	3
003	4	4	4	4	4	4	4	4	4
004	4	4	4	4	4	4	4	4	3
005	3	4	3	3	3	4	3	3	4
006	4	3	4	3	3	3	4	3	4
007	3	4	4	4	4	4	4	4	4
008	4	3	3	4	3	4	3	4	4
009	3	3	3	4	4	4	3	3	3
010	4	3	4	3	4	3	3	3	3
011	4	3	4	3	4	4	4	3	4
012	3	4	4	3	3	4	4	4	4
013	4	4	4	3	4	4	4	3	4
014	4	3	3	4	3	4	4	4	4
015	4	3	4	4	4	3	4	4	4
016	3	4	4	4	3	4	4	3	3
017	3	4	4	3	4	4	4	4	4
018	4	4	4	3	4	4	4	4	3
019	4	3	4	3	4	4	4	4	4
020	3	3	4	3	4	4	4	4	4
021	3	3	4	3	4	4	4	4	4
Jlh Nilai Per Unsur	75	74	80	73	78	80	79	76	78



**BADAN POM RI**

Nomor Formulir	POM-15.05.CFM.01.SOP,01 (86)/ F02
Nama Formulir	Formulir Pengolahan Kepuasan Pelanggan
Nomor Revisi	0
Tanggal Efektif	29 September 2017
Halaman	2 dari 2

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml Kuisisioner yang terisi	75	74	80	73	78	80	79	76	78	
	3.57	3.52	3.81	3.48	3.71	3.81	3.76	3.62	3.71	
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.111	0.40	0.39	0.42	0.39	0.41	0.42	0.42	0.40	0.41	3.66 *)
IKM BBPOM										91.58 **)

Keterangan :

- U1 s.d U14 = Unsur Pelayanan  
NRR = Nilai Rata-rata  
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang  
\*\*) = IKM Unit Pelayanan x 25

Palembang, 06 April 2022  
Penanggung Jawab

Gustini, SKM