LAPORAN IKM BULAN APRIL TAHUN 2025
BPTUHPT PADANG MENGATAS

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

UNIT PELAYANAN : PADANG MENGATAS
JENIS LAYANAN : IKM

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	4	4	3	4
2	3	2	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
5	4	4	2	4	4	2	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	3
8	3	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	2	4	3	2	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	`3```	3	4	4	3	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4
14	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	3	3	4	4	3
17	4	3	3	3	4	3	3	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	3	4
19	3	4	4	3	3	3	4	3	4
20	4	3	4	3	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3
22	4	3	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4
24	3	4	3	4	3	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	4	4	4	3	4	4	3	4	3
27	4	4	3	4	4	3	4	4	3
28	3	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	3	4	4	3	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	3
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	3`	4	3	4	4	3
33	4	3	4	4	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4
35	4	4	4	4	3	4	3	4	3
36	3	3	4	4	3	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38	4	4	3	3	4	4	3	4	4
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	4	3	3
41	3	4	4	3	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	4	3
SNilai /Unsur	152	156	160	154	155	156	156	154	153
NRR / pertanyaan	3.71	3.71	3.81	3.76	3.69	3.71	3.71	3.67	3.64
NRR tertbg/ pertanyaan	0.412	0.412	0.423	0.417	0.410	0.412	0.412	0.407	0.404
Kategori Per	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit pelayanan								*) **3.709**	**) **92.729**

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	3.707
U2	Prosedur Pelayanan	3.714
U3	Kecepatan Pelayanan	3.810
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.756
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.690
U6	Kompetensi Petugas	3.714
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.714
U8	Penanganan Pengaduan	3.667
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.643

IKM UNIT PELAYANAN : 92.73

Mutu Pelayanan Sangat Baik | 3.712

LAPORAN IKM BULAN APRIL TAHUN 2025
BPTUHPT PADANG MENGATAS

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.00	2.38	2.38	2.38	0.00	2.38	2.38	0.00	0.00
Baik	28.57	23.81	14.29	19.05	30.95	23.81	23.81	33.33	35.71
Sangat Baik	69.05	73.81	83.33	76.19	69.05	73.81	73.81	66.67	64.29
kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	98	100	100	98	100	100	100	100	100
Total Responden	42	42	42	42	42	42	42	42	42

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	1	1	1	0	1	1	0	0
Baik	12	10	6	8	13	10	10	14	15
Sangat Baik	29	31	35	32	29	31	31	28	27
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	41	42	42	41	42	42	42	42	42

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.69
U6	Kompetensi Petugas	3.25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.06
U8	Penanganan Pengaduan	3.05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.04
U2	Prosedur Pelayanan	2.76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.70
U3	Kecepatan Pelayanan	2.65

Jumlah Sampel Sesungguhnya = 42

Jenis Kelamin	**Jumlah**	
Laki-Laki	20	48%
Perempuan	22	52%
Pendidikan		
SD ke Bawah	8	19%
SLTP/SMP	10	24%
SLTA/SMA	8	19%
D/III	7	17%
S1	5	12%
S2	4	10%
Pekerjaan	**Jumlah**	
PNS	9	21%
TNI	1	2%
Swasta	9	21%
Wirausaha	8	19%
Lainnya	7	17%
Pelajar	8	19%