

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS TANAMAN PANGAN, HORTIKULTURA DAN PERKEBUNAN
ALAMAT : Jl. Datu Insad No. 70 Kelurahan Angsau Pelaihari
Tlp/Fax. : 0512 21088

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	4	4	4	4	3	3	3
6	3	3	4	4	4	4	3	3	3
7	3	3	4	4	4	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	4	4	4	3	4
10	3	3	3	4	3	4	4	3	4
11	4	4	3	4	3	3	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	3	3	4	4	4	3	3	3	4
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	2	4
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	4	3	3	4
26	3	3	3	4	3	4	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	4	3	4	3	4	3	2	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	4	3	4	3	4	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	2	3	4	3	3	3	2	4
35	3	3	3	4	3	4	4	4	3
36	3	4	3	4	3	4	3	3	4
37	3	4	3	4	3	4	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	3	3	3	3	4
41	4	3	3	4	3	4	3	3	4
42	4	3	4	4	4	3	3	3	4
43	4	4	3	4	3	3	4	3	4
44	3	3	3	3	2	3	3	3	3
45	3	4	3	3	3	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	2	3
47	4	3	3	2	2	3	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	2	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	2	2	3	3	2	4	3	4
53	3	3	3	4	4	4	3	3	2
54	3	4	3	1	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	2	4	3	2	3
56	3	3	4	4	3	4	3	2	4
57	3	4	3	4	4	2	3	2	3
58	4	2	4	3	3	3	4	3	4
59	4	4	2	3	3	3	4	2	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	2	3	2	4	2	3	3	2	3
68	2	3	2	4	2	3	3	2	3
69	3	3	3	4	3	3	3	2	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	3	2	2	3	4	3	3	2	2
73	3	3	3	3	4	4	3	3	4
74	3	3	3	4	2	4	3	3	3
75	3	2	3	4	2	3	3	3	4
76	3	3	2	4	3	3	3	2	3
77	3	3	3	4	4	3	3	3	4
78	3	3	3	4	4	3	3	3	4
79	4	2	3	2	3	3	3	2	3
80	2	3	2	4	2	3	4	2	3
81	3	4	3	4	3	2	4	2	3
82	4	3	4	2	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	3	3	4	3	4
85	4	4	4	4	3	3	3	3	4
86	4	4	4	4	3	3	3	3	4
87	4	4	4	4	3	3	4	3	4
88	4	4	4	4	3	4	3	4	4
89	4	4	4	4	3	3	3	3	4
90	4	4	4	4	2	3	3	4	4
91	4	4	4	4	3	3	4	3	4
92	4	4	4	4	3	3	4	3	4
93	4	4	4	4	3	3	4	3	4
94	4	4	4	4	3	4	3	3	4
95	4	4	4	4	3	3	3	4	4
96	4	4	4	4	3	3	4	3	4
97	4	4	4	4	3	3	3	3	4
98	4	3	3	3	4	4	3	2	4
99	2	1	2	2	4	2	4	2	2
100	4	3	4	2	3	2	3	2	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	3
102	4	4	4	4	3	4	3	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	3	4
104	4	4	4	4	3	4	4	4	4
105	3	3	3	3	4	3	3	3	4
106	2	3	3	2	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	4	3	4
111	4	4	4	4	3	4	3	3	4
112	4	4	3	4	3	4	3	4	4
113	4	4	3	4	4	3	3	3	4
114	4	4	3	4	3	4	3	3	4
115	3	4	3	4	4	3	4	4	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	4	4	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	4	3	4	4	4
122	3	4	4	4	4	4	4	3	4
123	3	3	3	4	3	3	4	4	4
124	3	3	3	4	3	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	4	3	3	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	3	4	4	4	4
128	4	4	4	4	3	4	3	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	2	4
130	4	4	3	4	4	4	3	3	4
131	3	3	3	4	3	3	4	3	4
132	3	3	2	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	4	3	4	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	2
138	3	3	2	3	2	1	3	3	2
139	3	3	4	3	3	3	4	4	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4

143	3	3	2	4	2	3	3	3	3	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	4	3	2	4	3	3	3	3	3	
146	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
147	3	4	3	4	3	3	4	2	4	
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
149	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	499	499	486	555	478	492	501	463	555	
NRR / Unsur	3.327	3.327	3.240	3.700	3.187	3.280	3.340	3.087	3.700	
NRR tertbg/ unsur	0.366	0.366	0.356	0.407	0.351	0.361	0.367	0.340	0.407	*)
SKM Unit pelayanan										3.321
										**) 83.013

- Keterangan :**
- U1 s.d U9 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN :
83.01

- Mutu Pelayanan :**
- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 - B** (Baik) : 76,61 - 88,30
 - C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 - D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan Pelayanan	3.327	
U2	Sistem, Meknisme dan Prosedur Pelayanan	3.327	*) 3.321
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.240	
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	3.700	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.187	**) 83.013
U6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.280	
U7	Perilaku Pelaksanan Pelayanan	3.340	
U8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.087	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3.700	