

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERANGKAT DAERAH : DINAS PERTANIAN, KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN
KOTA SINGKAWANG

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
8	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
13	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
14	3	3	2	2	3	2	3	2	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	4	3	4	2	3	4	3	3	
17	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
18	3	3	2	4	3	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
25	3	4	4	4	2	3	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	77	83	75	93	77	79	85	81	89	
NRR / Unsur	3,080	3,320	3,000	3,720	3,080	3,160	3,400	3,240	3,560	
NRR tertbg/ unsur	0,342	0,369	0,333	0,413	0,342	0,351	0,377	0,360	0,395	*)
SKM	77,000	83,000	75,000	93,000	77,000	79,000	85,000	81,000	89,000	**) 3,281
SKM Unit Pelayanan										82,029

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survey 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 0,111

SKM UNIT PELAYANAN : 82,03

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
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	3,080
U2	Prosedur	3,320
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya / tarif	3,720
U5	Produk layanan	3,080
U6	Kompetensi pelaksana	3,160
U7	Perilaku pelaksana	3,400
U8	Penanganan Pengaduan	3,240
U9	Sarana dan Prasarana	3,560