

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER II TAHUN 2021

Unit Pelayanan : Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Riau
Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No. 341 Pekanbaru

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
3	4	4	3	1	3	4	3	4	2	
4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
12	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
19	3	3	1	4	3	3	3	3	2	
20	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
21	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Jumlah	78	77	70	84	74	79	88	73		
N.Rata-rata Unsur	3.39	3.35	3.04	3.65	3.22	3.43	3.43	3.83	3.17	
NRR Tertimbang Unsur	0.38	0.37	0.34	0.41	0.36	0.38	0.38	0.43	0.35	3.39
										25
										0.111
										84.78

Bobot Unsur
Nilai Penimbang
Bobot NRR Tertimbang
Nilai IKM

Baik

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai Rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
Jumlah NRR IKM Tertimbang
) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 **) : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Per Unsur : NRR per unsur x 0.0111
 NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.0111 per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

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	3.39	84.78
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.35	83.70
U3	Waktu Penyelesaian	3.04	76.09
U4	Biaya/Tarif	3.65	91.30
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.22	80.43
U6	Kompetensi Pelaksana	3.43	85.87
U7	Perilaku Pelaksana	3.43	85.87
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.83	95.65
U9	Sarana dan Prasarana	3.17	79.35
	NRR Tertimbang Unsur	3.39	84.78



Pekanbaru, Januari 2022
 Pj. Kepala Balai
 Dr. Ir. Sugeng Widodo, M.P.
 NIP. 19641114-199203 1 001