

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Jambi  
 Alamat : Jl. Samarinda Paal Lima Kota Baru, Jambi 36128  
 Jl. Raya Jambi - Tempino KM. 16 Desa Pondok Meja, Jambi 36001

| No.<br>Responden         | NILAI UNSUR PELAYANAN |             |             |             |             |             |             |             |             | Keterangan |
|--------------------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
|                          | U 1                   | U 2         | U 3         | U 4         | U 5         | U 6         | U 7         | U 8         | U 9         |            |
|                          | 1                     | 2           | 3           | 4           | 5           | 6           | 7           | 8           | 9           |            |
| 1                        | 3                     | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           |            |
| 2                        | 3                     | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           |            |
| 3                        | 3                     | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           |            |
| 4                        | 3                     | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           |            |
| 5                        | 3                     | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           |            |
| 6                        | 3                     | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 2           | 4           |            |
| 7                        | 3                     | 3           | 3           | 2           | 2           | 3           | 3           | 2           | 3           |            |
| 8                        | 3                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           | 4           |            |
| 9                        | 4                     | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           |            |
| 10                       | 4                     | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           |            |
| 11                       | 3                     | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           |            |
| 12                       | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |            |
| 13                       | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |            |
| 14                       | 4                     | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           |            |
| <b>Jumlah</b>            | <b>47</b>             | <b>43</b>   | <b>41</b>   | <b>45</b>   | <b>44</b>   | <b>46</b>   | <b>47</b>   | <b>40</b>   | <b>48</b>   |            |
| <b>N.Rata-rata Unsur</b> | <b>3,38</b>           | <b>3,07</b> | <b>2,93</b> | <b>3,21</b> | <b>3,14</b> | <b>3,28</b> | <b>3,38</b> | <b>2,88</b> | <b>3,43</b> |            |
| NRR Tertimbang Unsur     | 0,37                  | 0,34        | 0,33        | 0,36        | 0,35        | 0,37        | 0,37        | 0,32        | 0,38        | 3,18       |
|                          |                       |             |             |             |             |             |             |             |             | 25         |
|                          |                       |             |             |             |             |             |             |             |             | 0,111      |
|                          |                       |             |             |             |             |             |             |             |             | 79,56      |

**NILAI INDEKS**  
 Total Nilai Persepsi Per Unsur/  
 Total Unsur Yang Terisi

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
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- 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                             | 3,38            | 83,93        |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,07            | 76,79        |
| U3 | Waktu Penyelesaian                      | 2,93            | 73,21        |
| U4 | Biaya/Tarif                             | 3,21            | 80,36        |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,14            | 78,57        |
| U6 | Kompetensi Pelaksana                    | 3,28            | 82,14        |
| U7 | Perilaku Pelaksana                      | 3,38            | 83,93        |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,88            | 71,43        |
| U9 | Sarana dan Prasarana                    | 3,43            | 85,71        |
|    | <b>NRR Tertimbang Unsur</b>             | <b>3,18</b>     | <b>79,56</b> |

Jambi, 05 Juli 2019  
 Penanggung Jawab,

*Dr. Lutfi Izhar, S.P., M.Sc*  
 NIP. 19741128 199902 1 002