



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

DINAS PERKEBUNAN

Jl. M.T Haryono Telp. (0541) 736852 Fax. (0541) 736852 Kode Pos 75124
Website : <https://disbun.kaltimprov.go.id>, E-mail : <disbun@kaltimprov.go.id>
SAMARINDA

Samarinda, 1 Agustus 2022

Nomor : 042/ 4519 /Disbun/2022
Lampiran : 1 (satu) ekspl
Perihal : Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2022

Kepada Yth
Gubernur Kalimantan Timur
Cq. Kepala Biro Organisasi
Sekda Provinsi Kalimantan Timur
di-

Samarinda

Sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana diamanahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bersama ini disampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Trilwulan II Tahun 2022 terlampir.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Kepala,


Ir. Ujang Rachmad, M.Si
Pembina Utama Madya
19690120 199403 1 014

Tembusan :

1. Kepala Ombudsman Perwakilan Prov. Kaltim (sebagai laporan)
2. Kepala BPS Prov. Kaltim (sebagai laporan)



**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN

: DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

ALAMAT

: JL. MT HARYONO, RAWA INDAH - SAMARINDA

Tlp/Fax.

: 0541 736852 / 748382

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
6	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
7	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
12	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
20	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
25	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
26	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
27	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
28	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
29	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
34	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
42	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	176	180	176	190	179	177	169	182	196	
NRR / Unsur	3,520	3,600	3,520	3,800	3,580	3,540	3,380	3,640	3,920	
NRR tertbg/ unsur	0,387	0,396	0,387	0,418	0,394	0,389	0,372	0,400	0,431)
IKM Unit pelayanan) 3,575
) 89,375

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 = NRR per unsur x 0,11
- per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

89,38

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
U1	Prosedur pelayanan
U2	Persyaratan pelayanan
U3	Kejelasan petugas pelayanan
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan
U6	Kemampuan petugas pelayanan
U7	Kecepatan pelayanan
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan
U9	Kesopanan dan keramahan petugas
U10	Kewajaran biaya pelayanan
U11	Kepastian biaya pelayanan
U12	Kepastian jadwal pelayanan
U13	Kenyamanan lingkungan
U14	Keamanan pelayanan

Samarinda, 1 Agustus 2022

Kepala

