

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER I TAHUN 2025**

UNIT PELAYANAN : UPTD PRODUSEN BENIH TANAMAN PERKEBUNAN
DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
ALAMAT : JL. SLAMET RIYADI GANG VI KELURAHAN KARANG ASAM
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA
Tlp/Fax. : 0541 271300

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	3	3	4	3	4
2	4	3	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	3	3	4	4	4	3	3	4
6	4	3	3	4	4	4	3	3	4
7	4	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	4	4	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	3	3	4	3	4
17									
18									
19									
20									
ΣNilai /Unsur	111	102	107	124	111	109	109	105	122
NRR / Unsur	3,563	3,375	3,500	4,000	3,313	3,563	3,500	3,250	3,875
NRR tertbg/ unsur	0,392	0,371	0,385	0,440	0,364	0,392	0,385	0,358	0,426
IKM Unit pelayanan									87,828

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 : 87,83

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

Samarinda, 29 November 2025

Kepala UPTD PBTP

Mahmud Kahfi

NIP. 19711009 199803 1 008