

**PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I**

Unit Pelayanan : Balai Penelitian Agroiklimat dan Hidrologi  
 Alamat : Jl. Tentara Pelajar 1A Bogor

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
8	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
9	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
11	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
12	1	2	1	2	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
14	2	3	3	4	4	4	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
17	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
25	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
47	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
48	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
49	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
51	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
55	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
<b>Jumlah</b>	<b>170</b>	<b>171</b>	<b>176</b>	<b>182</b>	<b>180</b>	<b>188</b>	<b>167</b>	<b>175</b>	<b>187</b>	
<b>N.Rata-rata Unsur</b>	<b>3.09</b>	<b>3.11</b>	<b>3.20</b>	<b>3.31</b>	<b>3.27</b>	<b>3.42</b>	<b>3.04</b>	<b>3.18</b>	<b>3.40</b>	
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	<b>0.34</b>	<b>0.35</b>	<b>0.36</b>	<b>0.37</b>	<b>0.36</b>	<b>0.38</b>	<b>0.34</b>	<b>0.35</b>	<b>0.38</b>	<b>3.22</b>
										<b>26</b>
										<b>0.111</b>
										<b>80.61</b>

**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 per Unsur : NRR per unsur x 0.0111

**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	3.09	77.27
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.11	77.73
U3	Waktu Penyelesaian	3.20	80.00
U4	Biaya/Tarif	3.31	82.73
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.27	81.82
U6	Kompetensi Pelaksana	3.42	85.45
U7	Perilaku Pelaksana	3.04	75.91
U8	Sarana dan Prasarana	3.18	79.55
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.40	85.00
	<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	<b>3.22</b>	<b>80.61</b>