

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II

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	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
9	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
10	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
11	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	3	3	2	4	
17	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jumlah	147	144	145	149	148	151	143	145	147	
N Rata-rata Unsur	3.06	3.00	3.02	3.10	3.08	3.15	2.98	3.02	3.06	
NRR Tertimbang Unsur	0.34	0.33	0.34	0.34	0.34	0.35	0.33	0.34	0.34	
										1
										9
										25
										0.111
										76.33
										Baik

----- Bobot
 ----- Unsur
 ----- Nilai Penimbang
 ----- Bobot NRR Tertimbang
 ----- Nilai IKM

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	3.06	76.56
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.00	75.00
U3	Waktu Penyelesaian	3.02	75.52
U4	Biaya/Tarif	3.10	77.60
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.08	77.08
U6	Kompetensi Pelaksana	3.15	78.65
U7	Perilaku Pelaksana	2.98	74.48
U8	Sarana dan Prasarana	3.02	75.52
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.06	76.56
NRR Tertimbang Unsur		3.05	76.33