

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : Pusat Penelitian dan Pengembangan Hortikultura
 Alamat : Jl. Ttentara Pelajar No.3C, Cimanggu 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	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	1	3	3	3	3	
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	4	2	4	3	4	
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
13	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
16	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	3	3	4	2	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
24	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
25	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
26	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
27	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
28	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
29	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
30	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
31	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
32	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
33	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
34	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
35	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
36	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
37	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
38	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
39	3	3	3	3	4	3	3	3	3	

40	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
41	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
42	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
43	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
44	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
45	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
46	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
47	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
48	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
50	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
52	3	3	3	4	2	3	4	4	3	
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
59	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
60	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
61	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	3	3	2	3	1	3	3	3	
64	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
67	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
69	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
70	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
72	3	3	3	3	1	3	4	3	3	
73	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
74	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
75	4	3	3	4	4	1	3	3	4	
76	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
77	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
80	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
82	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
83	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
84	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
85	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
86	2	3	3	3	4	3	3	3	3	

87	2	3	2	3	3	2	3	2	3	
88	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
89	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
90	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
91	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
93	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
94	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
95	4	3	3	4	3	3	4	3	2	
96	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
97	4	2	3	4	4	3	4	4	3	
98	3	3	2	3	3	3	4	3	2	
99	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
100	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
101	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
102	3	2	3	3	4	3	3	3	3	
103	4	4	3	3	4	3	2	4	3	
104	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
105	3	2	2	3	3	3	2	3	2	
106	3	1	3	4	4	3	1	4	4	
107	3	1	3	4	3	3	4	3	2	
108	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
109	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
110	3	1	3	3	4	3	4	3	3	
111	3	3	3	3	1	3	3	4	3	
112	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
113	3	1	3	4	4	3	4	4	4	
114	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
115	2	3	1	3	4	1	2	3	3	
116	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
117	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
118	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
119	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
120	3	2	3	3	3	3	4	3	2	
121	3	1	3	3	4	3	2	3	3	
122	3	2	2	4	2	3	2	3	2	
123	3	3	2	3	3	3	4	3	2	
124	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
125	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
126	3	3	3	4	1	3	4	3	3	
127	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
128	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
129	3	1	3	3	3	3	4	4	3	
130	4	1	4	3	4	4	3	4	4	
131	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
132	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
133	3	3	3	3	4	3	3	3	2	

134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	4	3	3	4	3	2	3	3	
136	3	4	3	3	4	3	4	3	2	
137	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
138	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
139	3	1	3	3	1	1	3	3	3	
140	3	2	3	3	3	1	2	3	3	
141	3	3	4	3	3	1	3	2	2	
142	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
143	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
144	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
145	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	482	440	460	496	528	455	528	479	464	
N.Rata-rata Unsur	3,32	3,03	3,17	3,42	3,64	3,14	3,64	3,30	3,20	
NRR Tertimbang Unsu	0,37	0,34	0,35	0,38	0,40	0,35	0,40	0,37	0,36	3,32
										25
										0,111
										82,99

NILAI INDEKS
Total Nilai Persepsi Per Unsur/

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

Sangat 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	%
U1	Persyaratan	3,32	83,10
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,03	75,86
U3	Waktu Penyelesaian	3,17	79,31
U4	Biaya/Tarif	3,42	85,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64	91,03
U6	Kompetensi Pelaksana	3,14	78,45
U7	Perilaku Pelaksana	3,64	91,03
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,30	82,59
U9	Sarana dan Prasarana	3,20	80,00
	NRR Tertimbang Unsur	3,32	82,99