

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSLITBANG HORTIKU

Unit Pelayanan
Alamat

: Pusat Penelitian dan Pengembangan Hortikultura
: Jl. Ttentara Pelajar No.3C, Cimanggu Bogor

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	3	4	4	4	4
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	4	2
9	3	3	4	4	3	3	3	4	3
10	3	3	4	3	3	4	3	4	4
11	3	3	4	3	3	4	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	4	3	3	3	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	4	3	4	3	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	2	3	4	3	3	3	3	2
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	4	3	3	4	4	3
21	3	3	3	4	3	3	4	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	3	4	4	3
24	3	3	3	4	4	3	3	4	3
25	3	4	3	4	3	3	3	4	3
26	3	4	3	4	3	3	3	4	3
27	3	4	3	4	3	4	3	4	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4
29	4	4	4	4	3	3	4	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	4	3	3	3	3
32	3	4	3	4	4	3	3	4	3
33	4	4	3	4	3	4	3	4	3
34	3	4	3	4	3	3	4	4	3
35	3	4	3	4	3	4	4	4	3
36	3	4	3	4	3	3	3	4	3
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	4	3	4	4	4
39	3	4	3	4	3	4	4	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	3	3	3	4	3	4	3	4	4
42	3	3	4	4	3	3	3	4	3
43	3	3	3	4	4	3	4	4	3
44	3	4	3	4	3	3	4	4	4
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	4	4	3	4	4	3	3	4	4
48	4	3	3	4	4	4	3	4	4

49	3	3	3	4	3	3	3	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	4	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	4	3	3	4	3
Jumlah	169	173	171	205	172	177	176	209	173
N.Rata-rata Unsur	3,19	3,26	3,23	3,87	3,25	3,34	3,32	3,94	3,26
NRR Tertimbang Unsu	0,35	0,36	0,36	0,43	0,36	0,37	0,37	0,44	0,36

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

No	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme d
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Je
U6	Kompetensi Pelaksar
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengad
U9	Sarana dan Prasaran
NRR Tertimbang Un	

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

	1	←----- Bobot
3,41	9	←----- Unsur
25		←----- Nilai Penimbang
	0,111	←----- Bobot NRR Tertimbang
85,17		←----- Nilai IKM

Sangat Baik

	Nilai	%
	3,19	79,72
lan Prosedur	3,26	81,60
	3,23	80,66
	3,87	96,70
enis Pelayanan	3,25	81,13
ra	3,34	83,49
	3,32	83,02
uan, Saran dan	3,94	98,58
ia	3,26	81,60
isur	3,41	85,17

