

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
Periode Januari-Juni 2019

Unit Pelayanan : Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Lampung
 Alamat : JL. ZA Pagar Alam No. 1A Rajabasa- Bandar Lampung

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	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
5	2	3	3	4	2	3	3	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	2	2	2	2	3	3	2	
9	3	4	3	3	3	4	4	4	1	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
13	3	3	4	2	4	4	3	3	3	
14	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	2	2	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
23	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
30	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
34	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
38	3	3	2	4	3	4	3	4	4	
39	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
40	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
41	2	3	3	2	2	2	2	4	2	
42	3	4	3	3	3	3	3	3	1	
43	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
44	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
45	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	4	3	3	3	3	4	4	4	1	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
52	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
53	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
56	2	3	3	3	1	2	3	3	2	
57	3	3	4	4	3	3	4	4	1	
58	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
59	2	3	4	3	3	3	4	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
63	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
64	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
65	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
66	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
69	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
70	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
71	3	3	3	2	3	3	4	4	4	
150										
Jumlah	230	229	225	243	222	229	244	241	248	
N.Rata-rata Unsur	3,24	3,23	3,17	3,42	3,13	3,23	3,44	3,39	3,49	

											1
R Tertimbang Un	0,36	0,36	0,35	0,38	0,35	0,36	0,38	0,38	0,39	3,30	9
										82,59	

Baik

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : **Nilai Rata-rata**
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) :
 **) : 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	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,24	80,99
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,23	80,63
U3	Waktu Penyelesaian	3,17	79,23
U4	Biaya/Tarif	3,42	85,56
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	78,17
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	80,63
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	85,92
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,39	84,86
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	87,32
	NRR Tertimbang Unsur	3,30	82,59

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

