

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TA 2019

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK : BALAI PENELITIAN TANAMAN HIAS

Alamat : Jl. Raya Ciherang, Segunung, Pacet, Cianjur

Tlp/ Fax : 0263517056 / 0263514138

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
6	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
9	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
15	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
18	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
21	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
24	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
25	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
27	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
28	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
31	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
35	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
36	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
37	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
39	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
40	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
42	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
43	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
44	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	3	4	3	3	4	3	3	3	

[illegible]

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
99	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
101	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
104	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
106	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
107	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
108	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
111	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
112	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
113	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
114	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
115	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
116	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
117	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
119	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
120	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
122	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
123	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
124	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
125	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
126	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
127	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
128	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
129	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
130	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
131	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
132	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
133	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
134	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
Jml nilai / unsur	407	439	435	451	444	441	451	445	449	
NRR / unsur	3.01	3.25	3.22	3.34	3.29	3.27	3.34	3.30	3.33	
NRR tertimbang / unsur*	0.33	0.36	0.36	0.37	0.37	0.36	0.37	0.37	0.37	3.258
IKM Unit Pelayanan**										81.44

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA	
		Nilai	%
U1	Persyaratan	3.01	75.37
U2	Prosedur	3.25	81.30
U3	Waktu Pelayanan	3.22	80.56
U4	Biaya / Tarif	3.34	83.52
U5	Produk Layanan	3.29	82.22
U6	Kompetensi Pelaksana	3.27	81.67
U7	Perilaku Pelaksana	3.34	83.52

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA	
		Nilai	%
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.30	82.41
U9	Sarana dan Prasarana	3.33	83.15

Keterangan :

U1- U9 = Unsur pelayanan
 NRR = Nilai rata- rata
 IKM = Indek Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jml NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR per unsur = Jml nilai per unsur dibagi Jml kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang/ unsur = NRR per unsur x 0,111 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



Cianjur, November 2019

Penanggung Jawab,

Ir. Rudy Soehendi, MP, Ph.D

NIP.196301091989031002