

# PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANANNYA

Unit Pelayanan : Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Sumbawa Besar  
 Alamat : Jl. Pelabuhan Badas No.01 Sumbawa Besar  
 Tlp/Fax : (0371) 2629152

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	3	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	3	4	3	3	3	3	4	4	3
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	3	4	3	3	3	4	4	4	4
23	3	3	3	3	4	4	3	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
24	3	4	3	3	3	3	4	4	4
25	4	3	3	3	4	3	4	4	4
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4
27	4	4	3	3	4	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	4	4	3	3	4	4	3	4	3
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	3	3	4	3	3	3	3	4	3
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	4	3	4
37	3	4	4	3	4	3	3	3	4
38	3	3	3	3	4	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	4	3	3	3	3	4	4
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	3	3	4	3	3	3	3	4	4
44	3	3	4	3	3	3	3	3	4
45	3	3	4	3	3	3	3	3	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	3	3	3	3	3	4	3
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	4	4	3	3	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
52	4	4	4	3	3	3	3	4	3
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	3	4	3	4	4	4
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	3	4	3	3	4	4	3	3	3
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	3	3	4	3	4	3	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	4	4	3
61	4	3	3	3	4	3	4	3	4
62	3	4	3	3	4	3	4	3	3
63	3	4	3	3	4	3	4	3	4
64	3	4	3	3	4	3	4	4	3
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	3	4	4
68	4	4	4	3	4	4	3	4	4
69	3	4	4	3	4	3	4	4	4
70	4	4	3	3	4	3	3	4	3
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4
79	4	3	4	3	4	3	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
80	3	3	4	3	3	3	3	3	3
NRR Per Unsur	3.500	3.563	3.550	3.013	3.575	3.450	3.550	3.788	3.713
NRR Per Unsur	3.500	3.563	3.550	3.013	3.575	3.450	3.550	3.788	3.713
NRR Tertimbang Per Unsur	0.389	0.395	0.394	0.334	0.397	0.383	0.394	0.420	0.412
Jumlah NRR IKM Tertimbang*)	3.518								
<b>IKM Unit Pelayanan**)</b>	<b>87.950</b>								

Keterangan :

U1 s/d U9 : 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 kuisioner terisi  
NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,111

Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1 Persyaratan	3.500
U2 Prosedur	3.563
U3 Waktu Pelayanan	3.550
U4 Biaya/tarif	3.013
U5 Produk layanan	3.575
U6 Kompetensi pelaksana	3.450
U7 Perilaku pelaksana	3.550
U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.788
U9 Sarana dan prasarana	3.713

Kepala Stasiun,

**IKM UNIT PELAYANAN : 87.95**

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

**drh. Ida Bagus Putu Raka Ariana**  
**NIP. 196612251993031001**