

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : STASIUN KARANTINA PERTANIAN KELAS I SUMBAWA BESAR

ALAMAT : Jl. PELABUHAN BADAS NO. 01 SUMBAWA BESAR NTB

Tlp/Fax. : 0371- 2629152

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
17	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
19	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
28	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
33	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
35	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
36	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
39	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
42	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
43	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
44	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
45	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
51	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
54	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
55	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
56	1	2	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2
57	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
58	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
59	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
60	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
61	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
63	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3
65	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
66	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
67	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
68	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3
69	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3
70	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3
71	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3
72	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
77	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
84	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
86	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
87	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
89	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
90	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
91	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
92	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
93	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
94	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
95	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
96	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
97	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
98	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
99	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
100	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
101	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
107	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
108	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
109	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
110	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
111	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
113	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
117	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
118	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
119	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
120	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
122	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
123	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	
124	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
127	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
128	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
129	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
130	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
NRR Per Unsur	3,454	3,338	3,415	3,300	3,300	3,446	3,338	3,408	3,354	3,408	3,531	3,392	3,369	3,385	
NRR tertimbang per unsur	0,245	0,237	0,242	0,234	0,234	0,245	0,237	0,242	0,238	0,242	0,251	0,241	0,239	0,240	*)  3,368
IKM Unit pelayanan															**) 84,203

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14

- NRR =Nilai rata-rata

- IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat

- \*) =Jml NRR IKM tertimbang

-\*\*) =Jml NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur =Jmlh nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur  
= NRR per unsur x 0,071

**IKM UNIT PELAYANAN : 84,203**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

**B** (Baik) : 62,51 - 81,25

**C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3,454
U2	Persyaratan pelayanan	3,338
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,415
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,300
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,300
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,446
U7	Kecepatan pelayanan	3,338
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,408
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,354
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,408
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,531
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,392
U13	Kenyamanan lingkungan	3,369
U14	Keamanan pelayanan	3,385

Kepala Stasiun,

TTD

**drh. IDA BAGUS PUTU RAKA ARIANA**  
NIP. 19661225 199303 1 001