

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2017 SEMESTER 2**

UNIT PELAYANAN : BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TANJUNG PINANG

ALAMAT : JL. RAWASARI No. 22 A TANJUNG PINANG

: Telp. (0771) 319737 / Fax. (0771) 319546

NO. URUT RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
5	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4
6	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
7	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
8	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
10	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
12	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
14	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
15	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4
16	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
17	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4

18	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3
19	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
21	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
22	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
23	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
24	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2
26	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
27	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3
28	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
29	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2
31	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
34	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
35	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
36	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
37	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4
39	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3
40	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4
41	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
42	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
44	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
45	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
46	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
47	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
48	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
49	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
50	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3

84	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
85	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
86	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
87	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
88	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
89	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
90	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
Jml Nilai/ Unsur	313	314	325	321	321	319	314	316	315	305	320	310	318	306	
NRR/ Unsur	3.478	3.489	3.611	3.567	3.567	3.544	3.489	3.511	3.500	3.389	3.556	3.444	3.533	3.400	
NRR tertbg/ unsur	0.247	0.248	0.256	0.253	0.253	0.252	0.248	0.249	0.249	0.241	0.252	0.245	0.251	0.241	*) 3.485
IKM Unit pelayanan															**) 87.113

Keterangan :

- U1 s/d U14 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jml 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 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 87.113

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	RATA-RATA
U1	Prosedur Pelayanan	3.478
U2	Persyaratan Pelayanan	3.489
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.611
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.567
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3.567
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.544
U7	Kecepatan Pelayanan	3.489
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.511
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.500
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.389
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.556
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.444
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.533
U14	Keamanan Pelayanan	3.400