

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2015**

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
Tlp/Fax.

: BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS I BANJARMASIN
: JL. SUTOYO.S NO. 1134 BANJARMASIN
: 0511-3361334 / 0511-3353980

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

40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
41	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
48	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
49	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
50	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
54	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
69	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
87	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
88	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3

132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	507	507	518	517	520	520	498	516	527	525	545	544	535	537	
NRR / Unsur	3.380	3.380	3.453	3.447	3.467	3.467	3.320	3.440	3.513	3.500	3.633	3.627	3.567	3.580	
NRR tertbg/ unsur	0.240	0.240	0.245	0.245	0.246	0.246	0.236	0.244	0.249	0.249	0.258	0.257	0.253	0.254	*)
IKM Unit pelayanan															**) 3.463
															**) 86.573

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-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 kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 86.57

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 RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3.380
U2	Persyaratan pelayanan	3.380
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.453
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.447
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.467
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.467
U7	Kecepatan pelayanan	3.320
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.440
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.513
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.500
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.633
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.627
U13	Kenyamanan lingkungan	3.567
U14	Keamanan pelayanan	3.580

40	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
43	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
44	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
46	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	33	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
50	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
56	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
57	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
58	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
60	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
73	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3

89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
90	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
103	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4
108	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
110	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
115	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
119	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
120	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
121	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
130	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3

132	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
133	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
134	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
138	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
139	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
147	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
148	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	480	482	492	480	493	489	470	469	511	528	537	517	470	484
NRR / Unsur	3.200	3.213	3.280	3.200	3.287	3.260	3.133	3.127	3.407	3.520	3.580	3.447	3.133	3.227
NRR tertbg/ unsur	0.227	0.228	0.233	0.227	0.233	0.231	0.222	0.222	0.242	0.250	0.254	0.245	0.222	0.229
IKM Unit pelayanan														*) 3.267
														**) 81.674

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-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 kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 81.67

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 RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3.200
U2	Persyaratan pelayanan	3.213
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.280
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.200
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.287
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.260
U7	Kecepatan pelayanan	3.133
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.127
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.407
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.520
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.580
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.447
U13	Kenyamanan lingkungan	3.133
U14	Keamanan pelayanan	3.227