

NILAI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BPTU - HPT Pelahari TAHUN 2016

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	3,37	0,239
2	Persyaratan pelayanan	3,32	0,235
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,37	0,239
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,42	0,243
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,32	0,235
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,32	0,235
7	Kecepatan pelayanan	3,16	0,224
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,37	0,239
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,42	0,243
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,53	0,250
11	Kepastian biaya pelayanan	3,63	0,258
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,26	0,232
13	Kenyamanan lingkungan	3,53	0,250
14	Keamanan pelayanan	3,53	0,250
	JUMLAH		3,37

- | | |
|---------------------------|--------------|
| a. Nilai IKM | 84,36 |
| b. Mutu pelayanan | B |
| c. Kinerja unit pelayanan | BAIK |