

NILAI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BPTU - HPT Pelaihari TAHUN 2018

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	3,47	0,247
2	Persyaratan pelayanan	3,53	0,250
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,47	0,247
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,32	0,235
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,32	0,235
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,47	0,247
7	Kecepatan pelayanan	3,26	0,232
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,26	0,232
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,32	0,235
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,42	0,243
11	Kepastian biaya pelayanan	3,58	0,254
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,42	0,243
13	Kenyamanan lingkungan	3,53	0,250
14	Keamanan pelayanan	3,63	0,258
	JUMLAH		3,41

- a. Nilai IKM **85,20**
b. Mutu pelayanan **B**
c. Kinerja unit pelayanan **BAIK**