

**NILAI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)  
BPMSPH SEMESTER 1 (Januari - Juni) TAHUN 2014**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	Nilai Indeks
1	Prosedur Pelayanan	3,014	0,214
2	Persyaratan Pelayanan	3,014	0,214
3	Kepastian Petugas Pelayanan	3,028	0,215
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,042	0,216
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,153	0,224
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,194	0,227
7	Kecepatan Pelayanan	3,000	0,213
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,000	0,213
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,055	0,217
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,014	0,214
11	Kesesuaian Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	2,917	0,207
12	Ketepatan Pelayanan terhadap jadwal waktu pelayanan	2,903	0,206
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,014	0,214
14	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	3,000	0,213
<b>JUMLAH</b>			<b>3,007</b>

- |                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| <b>a. Nilai IKM</b>              | 75,17 |
| <b>b. Mutu Pelayanan</b>         | B     |
| <b>c. Kinerja Unit Pelayanan</b> | Baik  |