

**NILAI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)
BPMSPH SEMESTER 2 (Juli-Desember) TAHUN 2014**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	Nilai Indeks
1	Prosedur Pelayanan	3,126	0,222
2	Persyaratan Pelayanan	3,146	0,223
3	Kepastian Petugas Pelayanan	3,173	0,225
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,044	0,216
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,026	0,215
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,453	0,245
7	Kecepatan Pelayanan	3,400	0,241
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,386	0,240
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,286	0,233
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,346	0,238
11	Kesesuaian Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,028	0,215
12	Ketepatan Pelayanan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,333	0,237
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,286	0,233
14	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	3,466	0,246
JUMLAH			3,230

- | | | |
|-----------|-------------------------------|-------|
| a. | Nilai IKM | 80,76 |
| b. | Mutu Pelayanan | B |
| c. | Kinerja Unit Pelayanan | Baik |