

**NILAI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)
BPMSPH SEMESTER 2 (Juli-Desember) TAHUN 2015**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	Nilai Indeks
1	Prosedur Pelayanan	3,439	0,244
2	Persyaratan Pelayanan	3,424	0,243
3	Kepastian Petugas Pelayanan	3,508	0,249
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,424	0,243
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,576	0,254
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,455	0,245
7	Kecepatan Pelayanan	3,477	0,247
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,515	0,250
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,629	0,258
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,515	0,250
11	Kesesuaian Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,636	0,258
12	Ketepatan Pelayanan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,591	0,255
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,614	0,257
14	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	3,659	0,260
JUMLAH			3,512

- | | | |
|-----------|-------------------------------|-------------|
| a. | Nilai IKM | 87,80 |
| b. | Mutu Pelayanan | A |
| c. | Kinerja Unit Pelayanan | Sangat Baik |