

NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BPMSPPH SEMESTER II ( Juli - Desember ) TAHUN 2016

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Prosedur Pelayanan	157	0,232
2	Persyaratan Pelayanan	156	0,231
3	Kepastian Petugas Pelayanan	161	0,238
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	160	0,237
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	154	0,228
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	162	0,240
7	Kecepatan Pelayanan	151	0,223
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	155	0,229
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	166	0,246
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	169	0,250
11	Kesesuaian Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	177	0,262
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	152	0,225
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	0,222
14	Keamanan di Lingkungan unit pelayanan	149	0,220
J U M L A H			3,43

- |                           |             |
|---------------------------|-------------|
| a. Nilai IKM              | 82,05       |
| b. Mutu Pelayanan         | A           |
| c. Kinerja Unit Pelayanan | Sangat Baik |