

**NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BPMSPH SEMESTER I ( Januari-Juni ) TAHUN 2017**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>
1	Prosedur Pelayanan	176	0,223
2	Persyaratan Pelayanan	185	0,235
3	Kepastian Petugas Pelayanan	198	0,251
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	192	0,243
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	185	0,235
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	188	0,238
7	Kecepatan Pelayanan	176	0,223
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	178	0,226
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	193	0,245
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	183	0,232
11	Kesesuaian Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	195	0,247
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	186	0,236
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	188	0,238
14	Keamanan di Lingkungan unit pelayanan	184	0,233
<b>J U M L A H</b>			<b>3,305</b>

- |                           |                    |
|---------------------------|--------------------|
| a. Nilai IKM              | <b>82,63</b>       |
| b. Mutu Pelayanan         | <b>A</b>           |
| c. Kinerja Unit Pelayanan | <b>Sangat Baik</b> |