



SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)  
BP2T PROVINSI RIAU

*Bulan : Januari 2016*

*Kami siap melayani dengan "CERIA"*



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan Januari 2016 dilakukan terhadap 618 responden penerima layanan BP2T Provinsi Riau dengan nilai rata-rata masing-masing unsur adalah :



No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U 1	Kejelasan kesesuaian persyaratan	3,296	A	Sangat Baik
U 2	Prosedur pelayanan	3,235	B	Baik
U 3	Kepastian jadwal pelayanan	3,239	B	Baik
U 4	Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan	3,754	A	Sangat Baik
U 5	Kepuasan pelayanan perizinan	3,319	A	Sangat Baik
U 6	Kemampuan petugas pelayanan	3,440	A	Sangat Baik
U 7	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas	3,409	A	Sangat Baik
U 8	Pelaksanaan maklumat pelayanan	3,202	B	Baik
U 9	Proses penanganan pengaduan	3,309	A	Sangat Baik
<b>Nilai rata-rata IKM tertimbang .....</b>		<b>3,353</b>		





## Kesimpulan hasil pengolahan IKM bulan Januari 2016 :



1

Nilai IKM setelah konversi =  $3,353 \times 25 = 83,82$

2

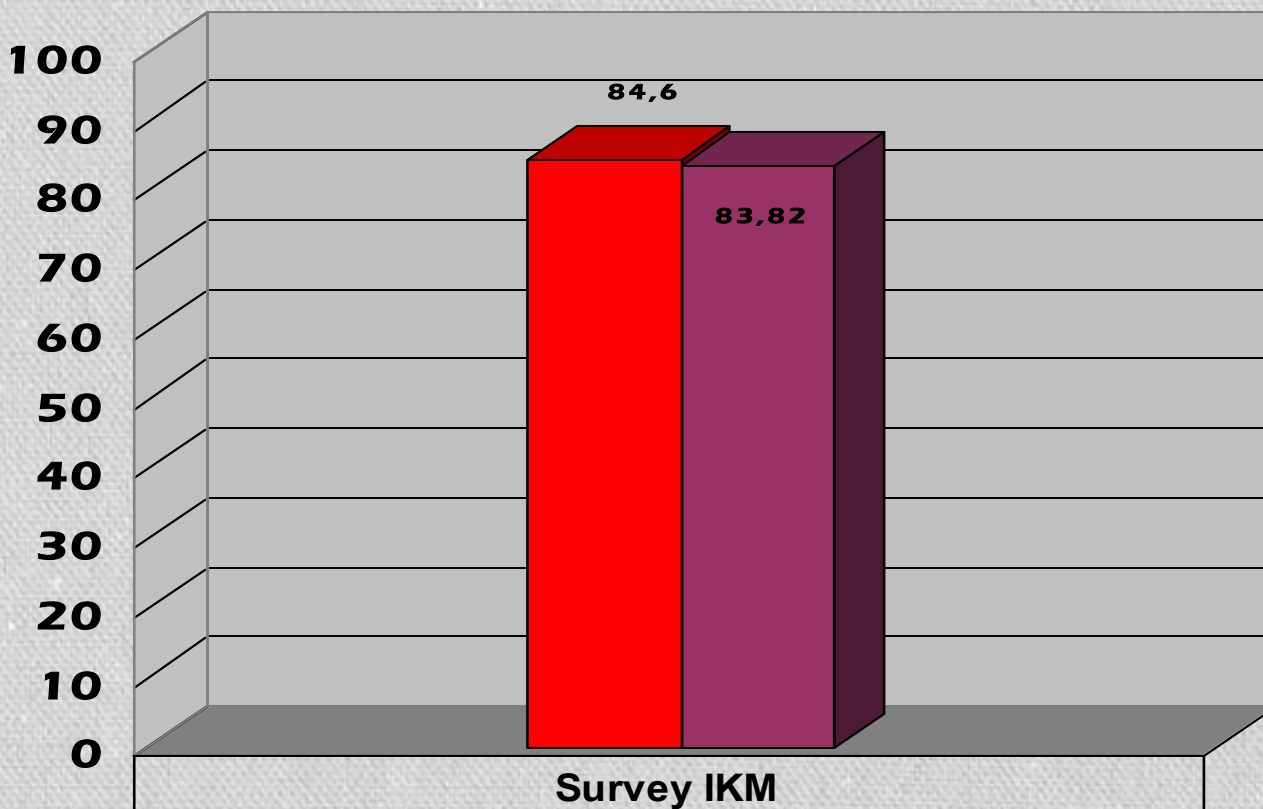
Mutu Pelayanan = "A"

3

Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



# Grafik Perbandingan IKM BP2T Provinsi Riau Periode Desember 2015 dan Januari 2016



■ Desember 2015	84,6
■ Januari 2016	83,82