



SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)  
BP2T PROVINSI RIAU

Bulan : Februari 2016

*Kami siap melayani dengan "CERIA"*



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan Februari 2016 dilakukan terhadap 727 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	3,311	A	Sangat Baik
U 2	Prosedur pelayanan	3,253	B	Baik
U 3	Kepastian jadwal pelayanan	3,268	A	Sangat Baik
U 4	Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan	3,744	A	Sangat Baik
U 5	Kepuasan pelayanan perizinan	3,314	A	Sangat Baik
U 6	Kemampuan petugas pelayanan	3,454	A	Sangat Baik
U 7	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas	3,391	A	Sangat Baik
U 8	Pelaksanaan maklumat pelayanan	3,241	B	Baik
U 9	Proses penanganan pengaduan	3,315	A	Sangat Baik
<b>Nilai rata-rata IKM tertimbang .....</b>		<b>3,362</b>		





## Kesimpulan hasil pengolahan IKM bulan Februari 2016 :



1

Nilai IKM setelah konversi =  $3,362 \times 25 = 84,06$

2

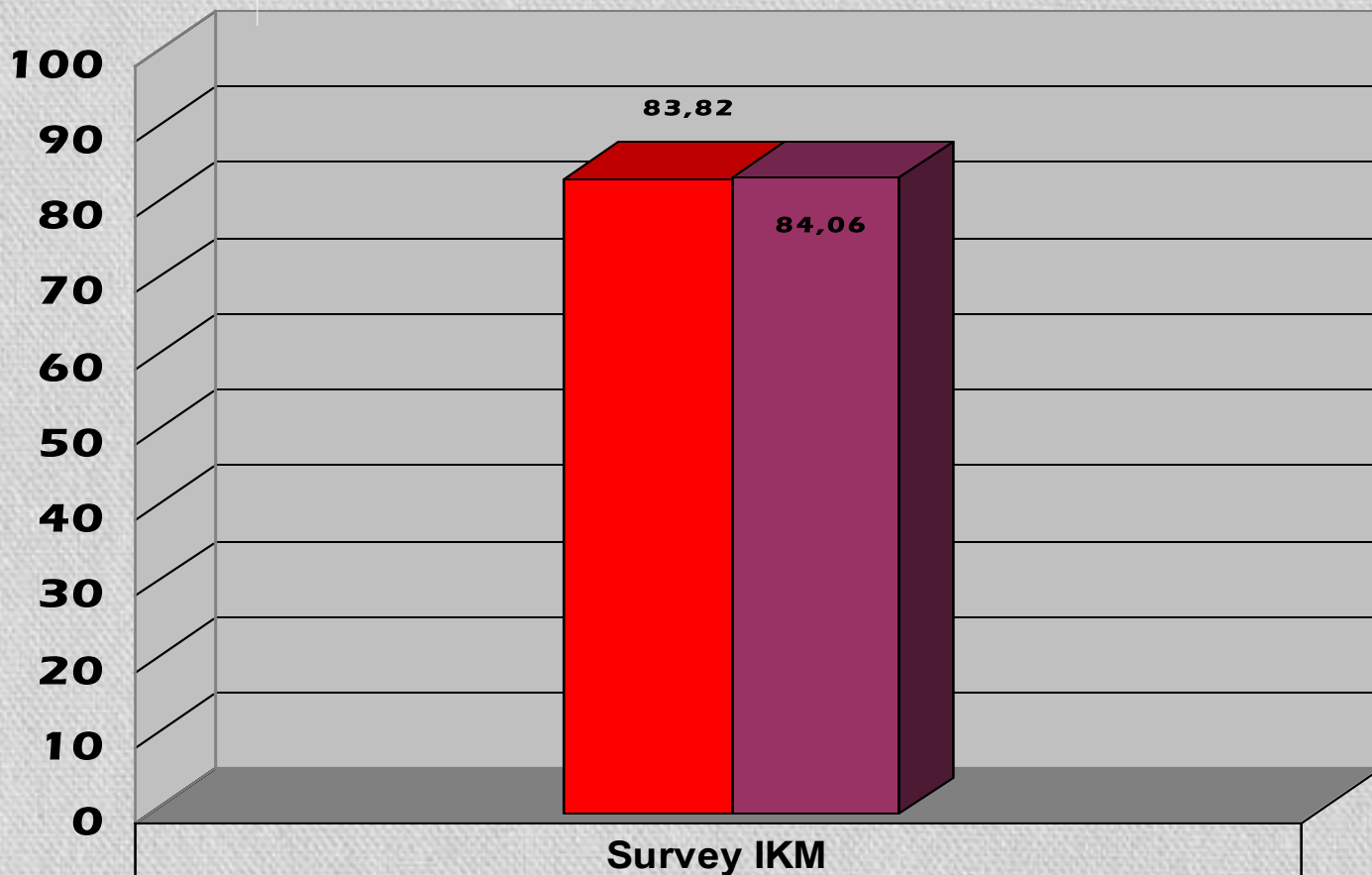
Mutu Pelayanan = "A"

3

Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



# Grafik Perbandingan IKM BP2T Provinsi Riau Periode Januari s/d Februari 2016



■ Januari	83,82
■ Februari	84,06