



SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
BP2T PROVINSI RIAU

Bulan : Maret 2016

Kami siap melayani dengan "CERIA"



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan Maret 2016 dilakukan terhadap 1118 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	3,220	B	Baik
U 2	Prosedur pelayanan	3,270	A	Sangat Baik
U 3	Kepastian jadwal pelayanan	3,297	A	Sangat Baik
U 4	Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan	3,725	A	Sangat Baik
U 5	Kepuasan pelayanan perizinan	3,327	A	Sangat Baik
U 6	Kemampuan petugas pelayanan	3,490	A	Sangat Baik
U 7	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas	3,433	A	Sangat Baik
U 8	Pelaksanaan maklumat pelayanan	3,263	A	Sangat Baik
U 9	Proses penanganan pengaduan	3,363	A	Sangat Baik
Nilai rata-rata IKM tertimbang		3,373		



Kesimpulan hasil pengolahan IKM bulan Maret 2016 :



1

Nilai IKM setelah konversi = $3,373 \times 25 = 84,33$

2

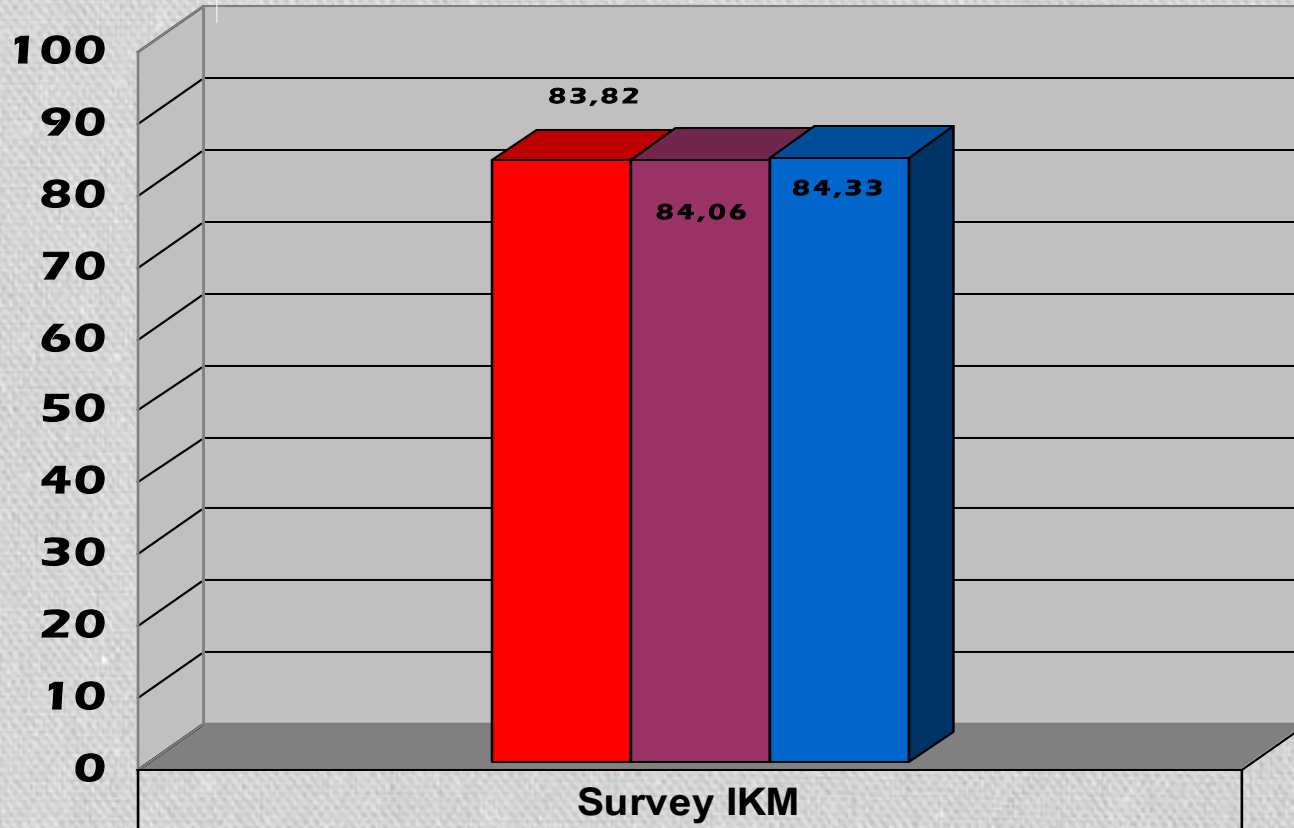
Mutu Pelayanan = "A"



3

Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



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



 Januari	83,82
 Februari	84,06
 Maret	84,33