



SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
BP2T PROVINSI RIAU

Bulan : April 2016

Kami siap melayani dengan "CERIA"



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan April 2016 dilakukan terhadap 1116 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	3,237	B	Baik
U 2	Prosedur pelayanan	3,247	B	Baik
U 3	Kepastian jadwal pelayanan	3,281	A	Sangat Baik
U 4	Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan	3,694	A	Sangat Baik
U 5	Kepuasan pelayanan perizinan	3,334	A	Sangat Baik
U 6	Kemampuan petugas pelayanan	3,483	A	Sangat Baik
U 7	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas	3,423	A	Sangat Baik
U 8	Pelaksanaan maklumat pelayanan	3,239	B	Baik
U 9	Proses penanganan pengaduan	3,313	A	Sangat Baik
Nilai rata-rata IKM tertimbang		3,358		



Kesimpulan hasil pengolahan IKM bulan April 2016 :



1

Nilai IKM setelah konversi = $3,358 \times 25 = 83,95$

2

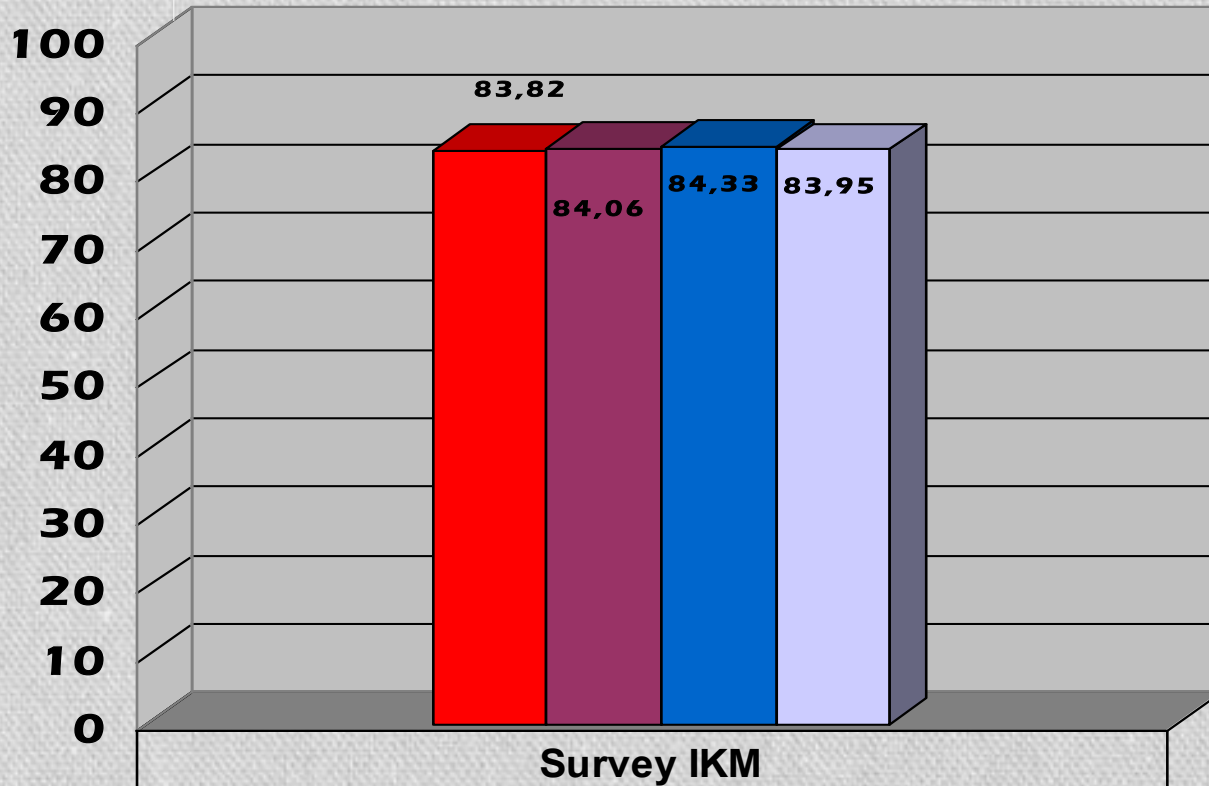
Mutu Pelayanan = "A"

3

Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



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



Survey IKM	
■ Januari	83,82
■ Februari	84,06
■ Maret	84,33
■ April	83,95