



SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
BP2T PROVINSI RIAU

Bulan : Mei 2016

Kami siap melayani dengan "CERIA"



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan Mei 2016 dilakukan terhadap 574 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	3,202	B	Baik
U 2	Prosedur pelayanan	3,270	A	Sangat Baik
U 3	Kepastian jadwal pelayanan	3,298	A	Sangat Baik
U 4	Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan	3,733	A	Sangat Baik
U 5	Kepuasan pelayanan perizinan	3,322	A	Sangat Baik
U 6	Kemampuan petugas pelayanan	3,453	A	Sangat Baik
U 7	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas	3,432	A	Sangat Baik
U 8	Pelaksanaan maklumat pelayanan	3,237	B	Baik
U 9	Proses penanganan pengaduan	3,305	A	Sangat Baik
Nilai rata-rata IKM tertimbang		3,358		



Kesimpulan hasil pengolahan IKM bulan Mei 2016 :



1

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

2

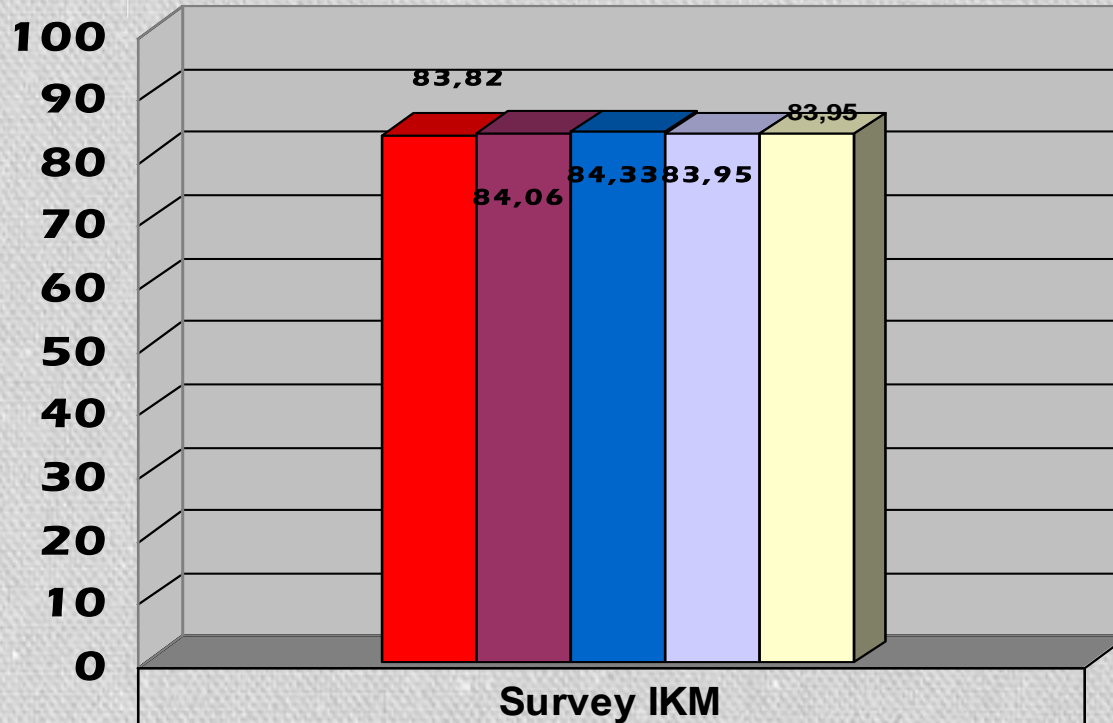
Mutu Pelayanan = "A"






3

Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



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



 Januari	83,82
 Februari	84,06
 Maret	84,33
 April	83,95
 Mei	83,95