



SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)  
BP2T PROVINSI RIAU

*Bulan : Juni 2016*

*Kami siap melayani dengan "CERIA"*



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan Juni 2016 dilakukan terhadap 413 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	3,213	B	Baik
U 2	Prosedur pelayanan	3,237	B	Baik
U 3	Kepastian jadwal pelayanan	3,276	A	Sangat Baik
U 4	Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan	3,690	A	Sangat Baik
U 5	Kepuasan pelayanan perizinan	3,298	A	Sangat Baik
U 6	Kemampuan petugas pelayanan	3,424	A	Sangat Baik
U 7	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas	3,397	A	Sangat Baik
U 8	Pelaksanaan maklumat pelayanan	3,211	B	Baik
U 9	Proses penanganan pengaduan	3,303	A	Sangat Baik
<b>Nilai rata-rata IKM tertimbang .....</b>		<b>3,337</b>		





## Kesimpulan hasil pengolahan IKM bulan Juni 2016 :



1

Nilai IKM setelah konversi =  $3,337 \times 25 = 83,42$

2

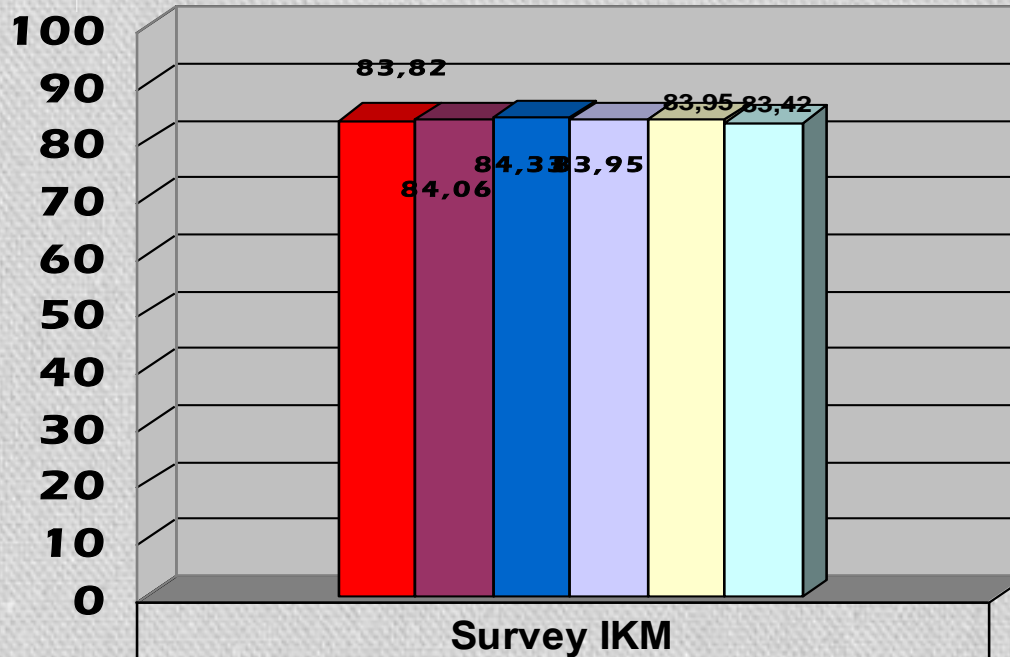
Mutu Pelayanan = "A"

3

Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



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



Survey IKM	
■ Januari	83,82
■ Februari	84,06
■ Maret	84,33
■ April	83,95
■ Mei	83,95
■ Juni	83,42