



SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
BP2T PROVINSI RIAU

Bulan : Juli 2016

Kami siap melayani dengan "CERIA"



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan Juli 2016 dilakukan terhadap 203 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	3,281	A	Sangat Baik
U 2	Prosedur pelayanan	3,222	B	Baik
U 3	Kepastian jadwal pelayanan	3,315	A	Sangat Baik
U 4	Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan	3,768	A	Sangat Baik
U 5	Kepuasan pelayanan perizinan	3,419	A	Sangat Baik
U 6	Kemampuan petugas pelayanan	3,512	A	Sangat Baik
U 7	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas	3,458	A	Sangat Baik
U 8	Pelaksanaan maklumat pelayanan	3,261	A	Sangat Baik
U 9	Proses penanganan pengaduan	3,345	A	Sangat Baik
Nilai rata-rata IKM tertimbang		3,395		



Kesimpulan hasil pengolahan IKM bulan Juli 2016 :



1

Nilai IKM setelah konversi = $3,395 \times 25 = 84,86$

2

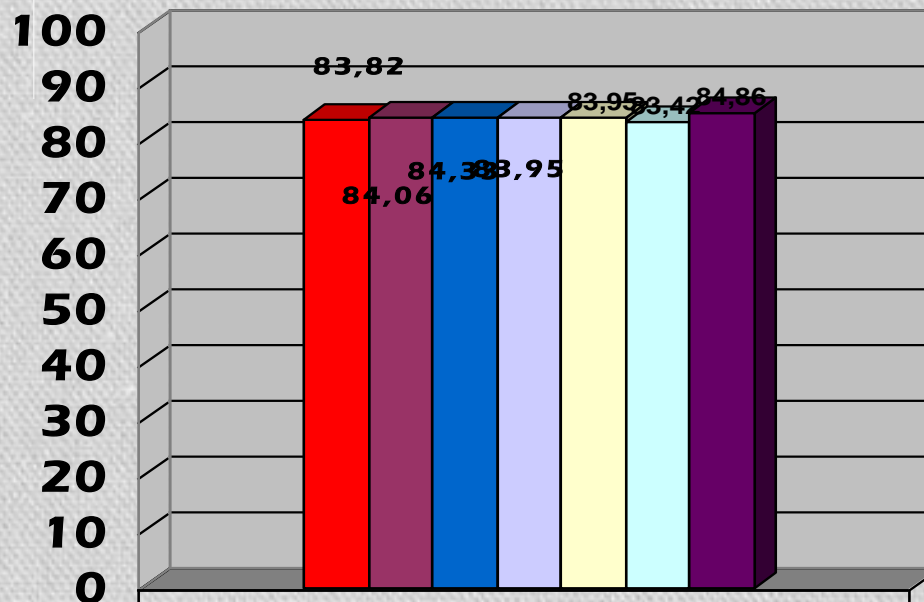
Mutu Pelayanan = "A"

3








Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



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



Survey IKM

 Januari	83,82
 Februari	84,06
 Maret	84,33
 April	83,95
 Mei	83,95
 Juni	83,42
 Juli	84,86