



SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
BP2T PROVINSI RIAU

Bulan : September 2016

Kami siap melayani dengan "CERIA"



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan September 2016 dilakukan terhadap 264 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	3,208	B	Baik
U 2	Prosedur pelayanan	3,178	B	Baik
U 3	Kepastian jadwal pelayanan	3,189	B	Baik
U 4	Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan	3,795	A	Sangat Baik
U 5	Kepuasan pelayanan perizinan	3,284	A	Sangat Baik
U 6	Kemampuan petugas pelayanan	3,470	A	Sangat Baik
U 7	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas	3,326	A	Sangat Baik
U 8	Pelaksanaan maklumat pelayanan	3,227	B	Baik
U 9	Proses penanganan pengaduan	3,269	A	Sangat Baik
Nilai rata-rata IKM tertimbang		3,324		



Kesimpulan hasil pengolahan IKM bulan September 2016 :



1

Nilai IKM setelah konversi = $3,359 \times 25 = 83,10$

2

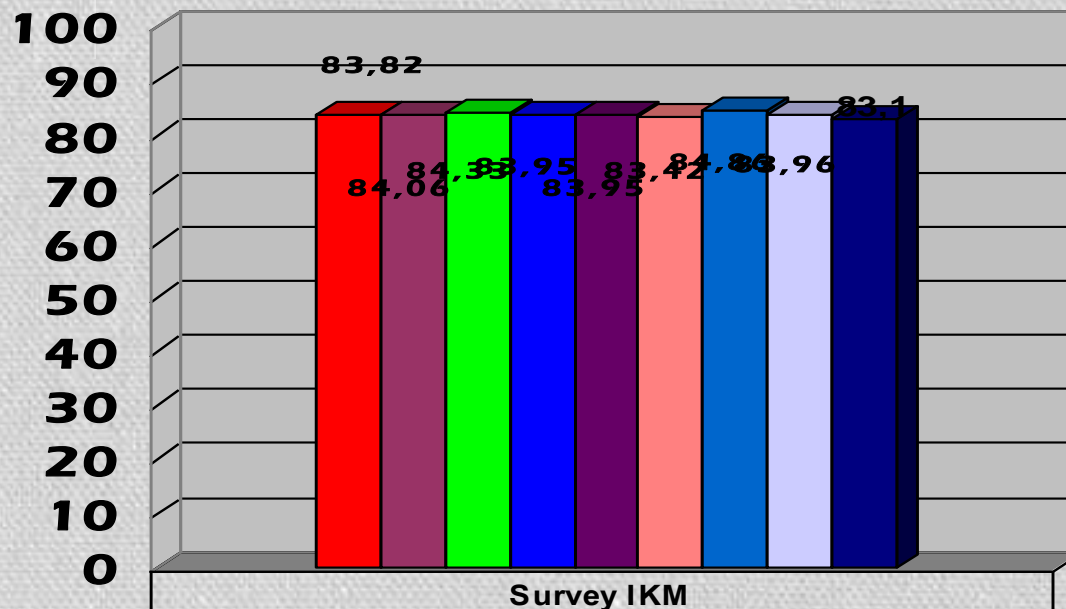
Mutu Pelayanan = "A"

3

Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



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



Survey IKM	
■ Januari	83,82
■ Februari	84,06
■ Maret	84,33
■ April	83,95
■ Mei	83,95
■ Juni	83,42
■ Juli	84,86
■ Agustus	83,96
■ September	83,1