



**SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)  
BP2T PROVINSI RIAU**

*Bulan : Oktober 2016*

*Kami siap melayani dengan "CERIA"*



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan Oktober 2016 dilakukan terhadap 556 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	3,165	B	Baik
U 2	Prosedur pelayanan	3,178	B	Baik
U 3	Kepastian jadwal pelayanan	3,246	B	Baik
U 4	Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan	3,331	A	Sangat Baik
U 5	Kepuasan pelayanan perizinan	3,304	A	Sangat Baik
U 6	Kemampuan petugas pelayanan	3,460	A	Sangat Baik
U 7	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas	3,414	A	Sangat Baik
U 8	Pelaksanaan maklumat pelayanan	3,214	B	Baik
U 9	Proses penanganan pengaduan	3,259	B	Baik
<b>Nilai rata-rata IKM tertimbang .....</b>		<b>3,282</b>		



## Kesimpulan hasil pengolahan IKM bulan Oktober 2016 :



1

Nilai IKM setelah konversi =  $3,282 \times 25 = 82,06$

2

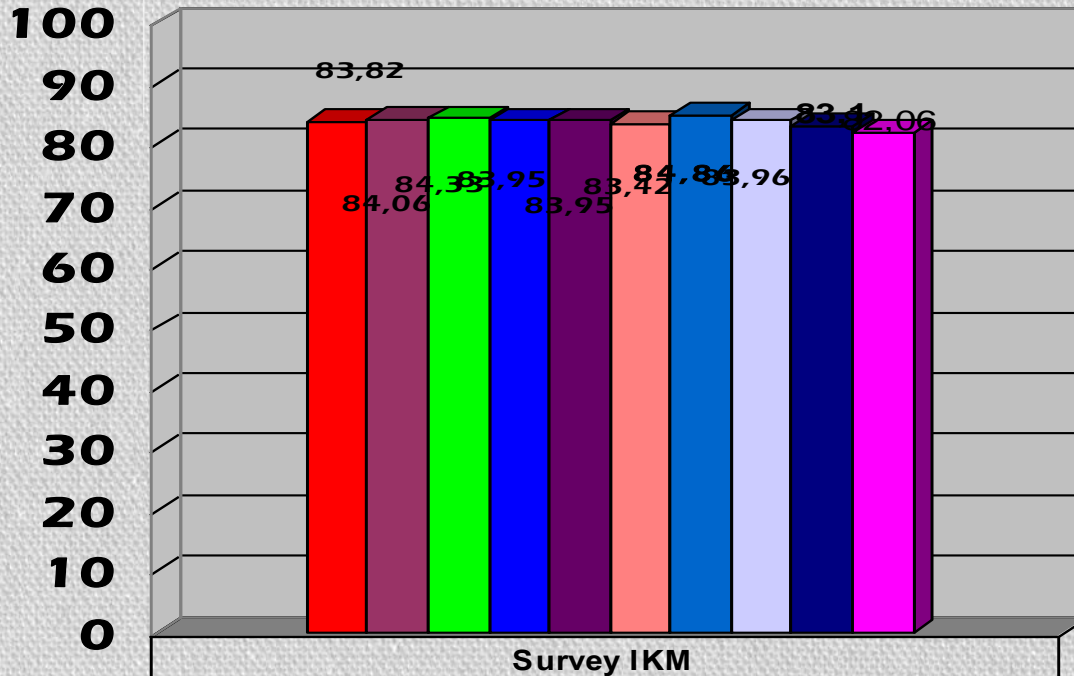
Mutu Pelayanan = "A"

3

Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



# Grafik Perbandingan IKM BP2T Provinsi Riau Periode Januari s/d Oktober 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
■ Oktober	82,06