



SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)  
BP2T PROVINSI RIAU

Bulan : November 2016

*Kami siap melayani dengan "CERIA"*



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan November 2016 dilakukan terhadap 546 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 Pelayanan |
|---|--|---------------------------------|----------------|-------------------|
| U 1   | Kejelasan kesesuaian persyaratan               | 3,189                           | B              | Baik              |
| U 2   | Prosedur pelayanan                             | 3,170                           | B              | Baik              |
| U 3   | Kepastian jadwal pelayanan                     | 3,179                           | B              | Baik              |
| U 4   | Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan          | 3,299                           | A              | Sangat Baik       |
| U 5   | Kepuasan pelayanan perizinan                   | 3,311                           | A              | Sangat Baik       |
| U 6   | Kemampuan petugas pelayanan                    | 3,500                           | A              | Sangat Baik       |
| U 7   | Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas | 3,364                           | A              | Sangat Baik       |
| U 8   | Pelaksanaan maklumat pelayanan                 | 3,205                           | B              | Baik              |
| U 9   | Proses penanganan pengaduan                    | 3,251                           | B              | Baik              |
| <b>Nilai rata-rata IKM tertimbang .....</b> |  | <b>3,271</b>                    |                |                   |





## Kesimpulan hasil pengolahan IKM bulan Oktober 2016 :



1

Nilai IKM setelah konversi =  $3,271 \times 25 = 81,78$

2

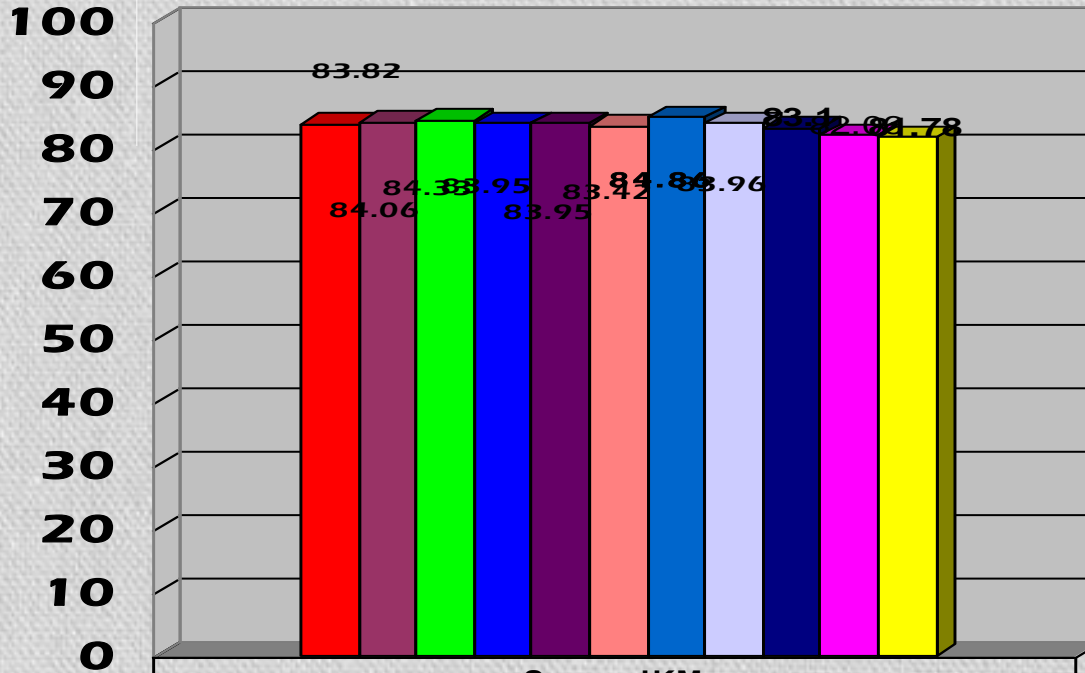
Mutu Pelayanan = "A"

3

Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



# Grafik Perbandingan IKM BP2T Provinsi Riau Periode Januari s/d November 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 |
| ■ November  | 81.78 |