



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

Bulan : Desember 2016

Kami siap melayani dengan "CERIA"



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Desember 2016 dilakukan terhadap 422 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 | 3,270 | A | Sangat Baik |
| U 2 | Prosedur pelayanan | 3,223 | B | Baik |
| U 3 | Kepastian jadwal pelayanan | 3,246 | B | Baik |
| U 4 | Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan | 3,339 | A | Sangat Baik |
| U 5 | Kepuasan pelayanan perizinan | 3,310 | A | Sangat Baik |
| U 6 | Kemampuan petugas pelayanan | 3,486 | A | Sangat Baik |
| U 7 | Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas | 3,412 | A | Sangat Baik |
| U 8 | Pelaksanaan maklumat pelayanan | 3,206 | B | Baik |
| U 9 | Proses penanganan pengaduan | 3,249 | B | Baik |
| Nilai rata-rata IKM tertimbang | | 3,301 | | |



Kesimpulan hasil pengolahan IKM Bulan Desember 2016 :



1

Nilai IKM setelah konversi = $3,301 \times 25 = 82,53$

2

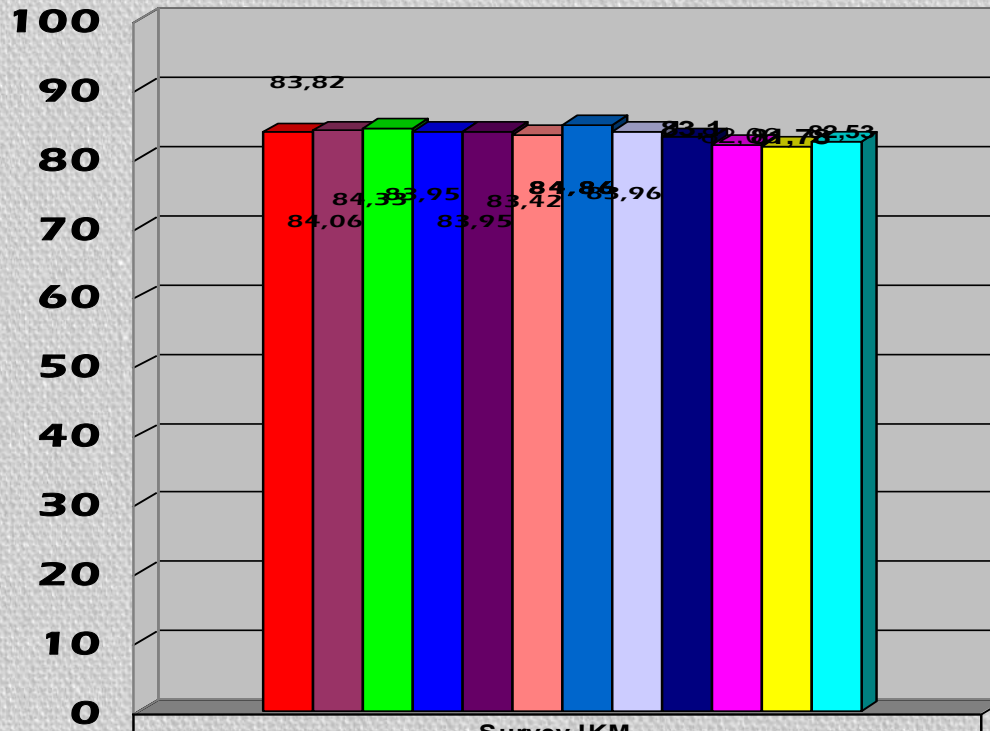
Mutu Pelayanan = "A"

3

Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



Grafik Perbandingan IKM BP2T Provinsi Riau Periode Januari s/d Desember 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 |
| ■ Desember | 82,53 |