



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

Tahun 2016

Kami siap melayani dengan "CERIA"



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2016 dilakukan terhadap 6.922 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	3,235	B	Baik
U 2	Prosedur pelayanan	3,234	B	Baik
U 3	Kepastian jadwal pelayanan	3,262	A	Sangat Baik
U 4	Kepastian biaya/tarif yang dibayarkan	3,640	A	Sangat Baik
U 5	Kepuasan pelayanan perizinan	3,321	A	Sangat Baik
U 6	Kemampuan petugas pelayanan	3,472	A	Sangat Baik
U 7	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas	3,411	A	Sangat Baik
U 8	Pelaksanaan maklumat pelayanan	3,232	B	Baik
U 9	Proses penanganan pengaduan	3,306	A	Sangat Baik
Nilai rata-rata IKM tertimbang		3,343		



Kesimpulan hasil pengolahan IKM Tahun 2016 :



1

Nilai IKM setelah konversi = $3,343 \times 25 = 83,56$

2

Mutu Pelayanan = "A"

3

Kinerja unit pelayanan = "SANGAT BAIK"



Grafik Perbandingan IKM BP2T Provinsi Riau Tahun 2013 s/d 2016

