

**NILAI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)
BPMSPH SEMESTER 1 (Januari-Juni) TAHUN 2016**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	Nilai Indeks
1	Prosedur Pelayanan	3,408	0,242
2	Persyaratan Pelayanan	3,380	0,240
3	Kepastian Petugas Pelayanan	3,465	0,246
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,451	0,245
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,451	0,245
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,535	0,251
7	Kecepatan Pelayanan	3,394	0,241
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,465	0,246
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,563	0,253
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,577	0,254
11	Kesesuaian Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,507	0,249
12	Ketepatan Pelayanan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,394	0,241
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,408	0,242
14	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	3,451	0,245
JUMLAH			3,440

- | | | |
|-----------|-------------------------------|-------------|
| a. | Nilai IKM | 86,00 |
| b. | Mutu Pelayanan | A |
| c. | Kinerja Unit Pelayanan | Sangat Baik |