

NILAI IKM
BALAI PENELITIAN TANAMAN PEMANIS DAN SERAT
SEMESTER I (JANUARI – JUNI) TAHUN 2016
MENURUT UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Prosedur pelayanan	3.100	0.220	77.507
2	Persyaratan pelayanan	3.106	0.221	77.655
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.224	0.229	80.605
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.248	0.231	81.195
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.280	0.233	82.006
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.360	0.239	83.997
7	Kecepatan pelayanan	3.156	0.224	78.909
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.145	0.223	78.614
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.354	0.238	83.850
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.121	0.222	78.024
11	Kepastian biaya pelayanan	3.130	0.222	78.245
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.198	0.227	79.941
13	Kenyamanan lingkungan	3.345	0.238	83.628
14	Keamanan pelayanan	3.369	0.239	84.218
	JUMLAH		3.205	

- | | | |
|----|------------------------|-------|
| a. | Nilai IKM | 80.12 |
| b. | Mutu pelayanan | B |
| c. | Kinerja unit pelayanan | Baik |