

NILAI IKM
BALAI PENELITIAN TANAMAN PEMANIS DAN SERAT
SEMESTER I (JANUARI - JUNI) TAHUN 2017 (FINAL)
MENURUT UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Prosedur pelayanan	3.116	0.221	77.897
2	Persyaratan pelayanan	3.119	0.221	77.980
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.205	0.228	80.132
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.205	0.228	80.132
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.252	0.231	81.291
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.341	0.237	83.526
7	Kecepatan pelayanan	3.132	0.222	78.311
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.162	0.225	79.056
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.334	0.237	83.361
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.123	0.222	78.063
11	Kepastian biaya pelayanan	3.248	0.231	81.209
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.262	0.232	81.540
13	Kenyamanan lingkungan	3.325	0.236	83.113
14	Keamanan pelayanan	3.334	0.237	83.361
	JUMLAH		3.206	

- | | | |
|----|------------------------|-------|
| a. | Nilai IKM | 80.16 |
| b. | Mutu pelayanan | B |
| c. | Kinerja unit pelayanan | Baik |