

**NILAI IKM**  
**BALAI PENELITIAN TANAMAN PEMANIS DAN SERAT**  
**SEMESTER I (JANUARI - JUNI) TAHUN 2018**  
**MENURUT UNSUR PELAYANAN**

| NO | UNSUR PELAYANAN                  | NILAI UNSUR PELAYANAN | NRR TERTIMBANG | NILAI IKM |
|----|----------------------------------|-----------------------|----------------|-----------|
| 1  | Prosedur pelayanan               | 3,105                 | 0,220          | 77,632    |
| 2  | Persyaratan pelayanan            | 3,298                 | 0,234          | 82,456    |
| 3  | Kejelasan petugas pelayanan      | 3,298                 | 0,234          | 82,456    |
| 4  | Kedisiplinan petugas pelayanan   | 3,386                 | 0,240          | 84,649    |
| 5  | Tanggung jawab petugas pelayanan | 3,228                 | 0,229          | 80,702    |
| 6  | Kemampuan petugas pelayanan      | 3,474                 | 0,247          | 86,842    |
| 7  | Kecepatan pelayanan              | 3,175                 | 0,225          | 79,386    |
| 8  | Keadilan mendapatkan pelayanan   | 3,211                 | 0,228          | 80,263    |
| 9  | Kesopanan dan keramahan petugas  | 3,509                 | 0,249          | 87,719    |
| 10 | Kewajaran biaya pelayanan        | 3,035                 | 0,215          | 75,877    |
| 11 | Kepastian biaya pelayanan        | 3,035                 | 0,215          | 75,877    |
| 12 | Kepastian jadwal pelayanan       | 3,088                 | 0,219          | 77,193    |
| 13 | Kenyamanan lingkungan            | 3,421                 | 0,243          | 85,526    |
| 14 | Keamanan pelayanan               | 3,456                 | 0,245          | 86,404    |
|    |                                  |                       |                |           |
|    |                                  |                       |                |           |
|    | <b>JUMLAH</b>                    |                       | <b>3,246</b>   |           |

- a. Nilai IKM **81,15**
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**