

NILAI IKM
BALAI PENELITIAN TANAMAN PEMANIS DAN SERAT
SEMESTER II (JULI s/d DESEMBER) TAHUN 2017
MENURUT UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Prosedur pelayanan	3.098	0.220	77.455
2	Persyaratan pelayanan	3.124	0.222	78.091
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.193	0.227	79.818
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.222	0.229	80.545
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.255	0.231	81.364
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.284	0.233	82.091
7	Kecepatan pelayanan	3.145	0.223	78.636
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.167	0.225	79.182
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.342	0.237	83.545
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.145	0.223	78.636
11	Kepastian biaya pelayanan	3.196	0.227	79.909
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.273	0.232	81.818
13	Kenyamanan lingkungan	3.335	0.237	83.364
14	Keamanan pelayanan	3.375	0.240	84.364
	JUMLAH		3.206	

- | | | |
|----|------------------------|-------|
| a. | Nilai IKM | 80.15 |
| b. | Mutu pelayanan | B |
| c. | Kinerja unit pelayanan | Baik |