

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Keterangan :

- U 1 s/d U 9	=	Unsur Pelayanan
-NRR	=	Nilai rata - rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jml NRR IKM tertimbang
- **)	=	IKM unit pelayanan x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0.11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,173
U2	Prosedur	3,213
U3	Waktu Pelayanan	3,140
U4	Biaya / Tarif	3,467
U5	Produk Layanan	3,260
U6	Kompetensi Pelaksana	3,213
U7	Perilaku Pelaksana	3,247
U8	Sarana dan Prasarana	3,187
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000

IKM UNIT PELAYANAN :

82,23

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99