

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BPTP KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2015  
Semester 1**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI IKM</b>
1	Prosedur pelayanan	75,00
2	Persyaratan pelayanan	75,81
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	75,00
4	Kondisi pelaksanaan pelayanan	74,19
5	Tanggungjawab pelaksana pelayanan	76,61
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	75,81
7	Kecepatan pelayanan	74,19
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	74,19
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	80,65
10	Kewajaran biaya pelayanan	78,33
11	Kepastian biaya pelayanan	78,33
12	Kepastian jadwal pelayanan	75,81
13	Kenyamanan lingkungan	79,84
14	Keamanan pelayanan	77,42
<b>Nilai IKM</b>		<b>78,210</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Baik</b>