

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BPTP KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2015  
Semester 2**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI IKM</b>
1	Prosedur pelayanan	77,27
2	Persyaratan pelayanan	76,82
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	76,82
4	Kondisi pelaksanaan pelayanan	77,27
5	Tanggungjawab pelaksana pelayanan	78,18
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	79,09
7	Kecepatan pelayanan	76,36
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	79,09
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	83,64
10	Kewajaran biaya pelayanan	76,82
11	Kepastian biaya pelayanan	76,82
12	Kepastian jadwal pelayanan	76,36
13	Kenyamanan lingkungan	80,91
14	Keamanan pelayanan	79,55
<b>Nilai IKM</b>		<b>78,210</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Baik</b>