

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BPTP KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2016  
Semester I**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI IKM</b>
1	Prosedur pelayanan	78.00
2	Persyaratan pelayanan	79.00
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	80.00
4	Kondisi pelaksanaan pelayanan	80.50
5	Tanggung jawab pelaksanaan pelayanan	82.00
6	Kemampuan pelaksanaan pelayanan	79.50
7	Kecepatan pelayanan	78.50
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	77.00
9	Kesopanandankeramahan pelaksanaan	84.50
10	Kewajaran biaya pelayanan	80.00
11	Kepastian biaya pelayanan	79.00
12	Kepastian jadwal pelayanan	77.00
13	Kenyamanan lingkungan	80.50
14	Keamanan pelayanan	80.50
<b>Nilai IKM</b>		<b>79.714</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Baik</b>