

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR	NRR	NILAI
		PELAYANAN	TERTIMBANG	IKM
1	Prosedur pelayanan	2,960	0,210	74,00
2	Persyaratan pelayanan	2,960	0,210	74,00
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	2,860	0,203	71,50
4	Kondisi pelaksanaan pelayanan	2,940	0,209	73,50
5	Tanggungjawab pelaksana pelayanan	3,020	0,214	75,50
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	2,980	0,212	74,50
7	Kecepatan pelayanan	2,900	0,206	72,50
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,940	0,209	73,50
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,140	0,223	78,50
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,940	0,209	73,50
11	Kepastian biaya pelayanan	2,880	0,204	72,00
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,940	0,209	73,50
13	Kenyamanan lingkungan	3,080	0,219	77,00
14	Keamanan pelayanan	3,060	0,217	76,50
	JUMLAH		2,954	74,29