

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BPTP KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2017 Semester I**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Prosedur pelayanan	3.080	0.219	77.00
2	Persyaratan pelayanan	3.060	0.217	76.50
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	3.140	0.223	78.50
4	Kondisi pelaksanaan pelayanan	3.180	0.226	79.50
5	Tanggungjawab pelaksana pelayanan	3.140	0.223	78.50
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	3.120	0.222	78.00
7	Kecepatan pelayanan	3.060	0.217	76.50
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.140	0.223	78.50
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3.260	0.231	81.50
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.100	0.220	77.50
11	Kepastian biaya pelayanan	3.100	0.220	77.50
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.100	0.220	77.50
13	Kenyamanan lingkungan	3.220	0.229	80.50
14	Keamanan pelayanan	3.120	0.222	78.00
	JUMLAH	3.130	3.112	78.25