

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN MALUKU UTARA
MENURUT UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2016**

NO.	UNSUR PELAYANAN	Rata-rata NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Prosedur pelayanan	3.050	0,218	75.75
2	Persyaratan pelayanan	3.000	0,218	75
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	2.900	0,215	72.5
4	Kondisi pelaksanaan pelayanan	3.250	0,211	80.75
5	Tanggung pelaksana pelayanan	3.100	0,215	77.5
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	3.050	0,222	75.75
7	Kecepatan pelayanan	3.050	0,208	75.75
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.500	0,215	87.5
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3.200	0,224	80
10	Kewajaran biaya pelayanan	2.950	0,220	73.25
11	Kepastian biaya pelayanan	3.050	0,220	75.75
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.300	0,211	82.5
13	Kenyamanan lingkungan	3.050	0,222	75.75
14	Keamanan pelayanan	3.150	0,220	78.25
	Rata - rata	3.103		77,39

- a. **Nilai IKM** **77,39**
- b. **Mutu pelayanan** **B**
- c. **Kinerja unit pelayanan** **Baik**