

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN MALUKU UTARA
MENURUT UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2017**

NO.	UNSUR PELAYANAN	Rerata NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan (U1)	3,25
2	Persyaratan pelayanan (U2)	3,25
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan (U3)	3,31
4	Kondisi pelaksanaan pelayanan (U4)	3,56
5	Tanggung pelaksana pelayanan (U5)	3,50
6	Kemampuan pelaksana pelayanan (U6)	3,38
7	Kecepatan pelayanan (U7)	3,19
8	Keadilan mendapatkan pelayanan (U8)	3,25
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana (U9)	3,75
10	Kewajaran biaya pelayanan (U10)	3,31
11	Kepastian biaya pelayanan (U11)	3,31
12	Kepastian jadwal pelayanan (U12)	3,38
13	Kenyamanan lingkungan (U13)	3,19
14	Keamanan pelayanan (U14)	3,56
	NILAI IKM UNIT PELAYANAN (x 25)	83,76

Keterangan :

- | | |
|----------------------------------|--------------------|
| a. Nilai IKM | 83,76 |
| b. Mutu layanan | A |
| c. Kinerja unit pelayanan | Sangat Baik |