

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
LOKA PENELITIAN SAPI POTONG TAHUN 2017 SEMESTER I  
MENURUT UNSUR PELAYANAN**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NNR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Prosedur pelayanan	3.194	0.227	79.843
2	Persyaratan pelayan dengan jenis pelayanannya	3.208	0.228	80.199
3	Kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan	3.239	0.230	80.983
4	kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3.219	0.229	80.484
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3.236	0.230	80.912
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.274	0.232	81.838
7	Tentang kecepatan pelayanan di unit ini	3.168	0.225	79.202
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	3.191	0.227	79.772
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.251	0.231	81.268
10	Kewajiban biaya untuk mendapatkan pelayanan	3.148	0.224	78.704
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan	3.162	0.225	79.060
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3.231	0.229	80.769
13	Kenyaman di lingkungan unit pelayanan	3.245	0.230	81.125
14	Keamanan pelayanan di unit ini	3.336	0.237	83.405
	<b>Jumlah</b>		<b>3.202</b>	

**a. Nilai IKM**

**80.057**

**b. Mutu Pelayanan**

**B**

**c. Kinerja Unit Pelayanan**

**Baik**