

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
LOKA PENELITIAN SAPI POTONG SEMESTER I TAHUN 2018
MENURUT UNSUR PELAYANAN**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NNR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Prosedur pelayanan	3,199	0,227	79,981
2	Persyaratan pelayan dengan jenis pelayanannya	3,203	0,227	80,076
3	Kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan	3,228	0,229	80,693
4	kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3,194	0,227	79,839
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,239	0,230	80,977
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,220	0,229	80,503
7	Tentang kecepatan pelayanan di unit ini	3,269	0,232	81,736
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	3,224	0,229	80,598
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,264	0,232	81,594
10	Kewajiban biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,182	0,226	79,554
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan	3,186	0,226	79,649
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,256	0,231	81,404
13	Kenyaman di lingkungan unit pelayanan	3,258	0,231	81,452
14	Keamanan pelayanan di unit ini	3,222	0,229	80,550
	Jumlah		3,205	

- | | |
|---------------------------|-------|
| a. Nilai IKM | 80,13 |
| b. Mutu Pelayanan | B |
| c. Kinerja Unit Pelayanan | Baik |