

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NNR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Prosedur pelayanan	1,707	0,121	42,672
2	Persyaratan pelayan dengan jenis pelayanannya	1,730	0,123	43,247
3	Kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan	1,772	0,126	44,301
4	kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	1,764	0,125	44,109
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1,784	0,127	44,588
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1,816	0,129	45,402
7	Tentang kecepatan pelayanan di unit ini	1,789	0,127	44,732
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	1,753	0,124	43,822
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	1,833	0,130	45,833
10	Kewajiban biaya untuk mendapatkan pelayanan	1,805	0,128	45,115
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan	1,808	0,128	45,211
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	1,841	0,131	46,025
13	Kenyaman di lingkungan unit pelayanan	1,887	0,134	47,174
14	Keamanan pelayanan di unit ini	1,799	0,128	44,971
<b>Jumlah</b>				
			1,781	

- |                           |       |
|---------------------------|-------|
| a. Nilai IKM              | 80,16 |
| b. Mutu Pelayanan         | B     |
| c. Kinerja Unit Pelayanan | Baik  |