

NILAI IKM
BALAI PENELITIAN TANAMAN ANEKA KACANG DAN UMBI
PERIODE JANUARI s.d. JUNI 2015
MENURUT UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Prosedur pelayanan	3.30	0.23	82.50
2	Persyaratan pelayanan	3.22	0.23	80.50
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.36	0.24	84.00
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.34	0.24	83.50
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.44	0.24	86.00
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.58	0.25	89.50
7	Kecepatan pelayanan	3.22	0.23	80.50
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.26	0.23	81.50
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.46	0.25	86.50
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.18	0.23	79.50
11	Kepastian biaya pelayanan	3.28	0.23	82.00
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.32	0.24	83.00
13	Kenyamanan lingkungan	3.48	0.25	87.00
14	Keamanan pelayanan	3.50	0.25	87.50
	Jumlah NRR Tertimbang		3.33	

- a. Nilai IKM **83.32**
b. Mutu pelayanan **A**
c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Keterangan :

Nilai IKM = Jumlah NRR Tertimbang x 25

Interval Nilai IKM Pelayanan

Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja
* 25-43,75	D	Tidak baik
* 43,76-62,50	C	Kurang Baik
* 62,51- 81,25	B	Baik
* 81,26-100,00	A	Sangat Baik