

**HASIL ANALISIS PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BALAI PENELITIAN TANAMAN SEREALIA  
PERIODE JANUARI S.D JUNI 2017**

<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Indeks pelayanan</b>
1	Prosedur pelayanan	3,38	0,24
2	Persyaratan pelayanan	3,21	0,23
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	3,22	0,23
4	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,14	0,22
5	Tanggung Jawab pelaksana pelayanan	3,27	0,25
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,38	0,24
7	Kecepatan Pelayanan	3,19	0,23
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,22	0,23
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,34	0,24
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,21	0,23
11	Kepastian biaya pelayanan	3,23	0,23
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,18	0,23
13	Kenyaman lingkungan	3,36	0,24
14	Keamanan pelayanan	3,29	0,23
	<b>Jumlah Indeks pelayanan</b>		<b>3,24</b>

Nilai IKM setelah dikonversi = 80,97

Kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Serealia Baik.

**HASIL ANALISIS PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BALAI PENELITIAN TANAMAN SEREALIA  
PERIODE JULI S.DESEMBER 2017**

<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Indeks pelayanan</b>
1	Prosedur pelayanan	3,47	0,25
2	Persyaratan pelayanan	3,29	0,23
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	3,25	0,23
4	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,11	0,22
5	Tanggung Jawab pelaksana pelayanan	3,16	0,22
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,41	0,24
7	Kecepatan Pelayanan	3,22	0,23
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,29	0,23
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,41	0,24
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,24	0,23
11	Kepastian biaya pelayanan	3,41	0,24
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,29	0,23
13	Kenyaman lingkungan	3,33	0,24
14	Keamanan pelayanan	3,29	0,23
	<b>Jumlah Indeks pelayanan</b>		<b>3,28</b>

Nilai IKM setelah dikonversi = 81,94

Kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Serealia Baik.