

**PENGUKURAN INDEK KEPUASAN  
MASYARAKAT  
TAHUN 2013****MUTU PELAYANAN**

NO	UNSUR PELAYANAN	IKM	IHM	GAP	
1	Kenyamanan lingkungan	87,8	A	98,5	-10,6
2	Keamanan pelayanan	87,9	A	98,6	-10,7
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	86,9	A	98,5	-11,6
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	86,5	A	98,4	-11,8
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	86,5	A	98,4	-11,9
6	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	86,7	A	98,6	-12,0
7	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	86,1	A	98,2	-12,2
8	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	85,1	A	98,0	-12,8
9	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	84,7	A	98,2	-13,4
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan	84,7	A	98,3	-13,6
11	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	83,8	A	97,7	-13,8
12	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	84,1	A	98,1	-14,0
13	Kemudahan prosedur pelayanan	82,9	A	97,6	-14,7
14	Kecepatan pelayanan di unit ini	82,6	A	97,5	-14,9
<b>NILAI TOTAL</b>		<b>85,5</b>	<b>A</b>	<b>98,2</b>	<b>-12,7</b>

## Keterangan :

Nilai	Kategori		
1,00-1,75	25-43,75	Tidak baik	D
1,76-2,50	43,76-62,50	Kurang baik	C
2,51-3,25	62,51-81,25	Baik	B
3,26-4,00	81,26-100,00	Sangat baik	A

Denpasar, 29 April 2013

M. Gede PDAM, Kota Denpasar

Direktur Utama

Ir. Putu Gede Mahaputra, MM

