

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Tahun 2016

No	Unsur Pernyataan	Jasa Informasi	
		Score	IKP
1	Persyaratan untuk memperoleh layanan di Perpustakaan BSN relatif mudah	4,14	82,78
2	Prosedur layanan di Perpustakaan BSN mudah untuk diikuti.	4,08	81,59
3	Jam buka layanan Perpustakaan BSN sesuai bagi Anda	4,23	84,50
4	Anda merasa yakin dalam bertransaksi di Perpustakaan BSN	3,99	79,87
5	Tarif reproduksi dokumen standar di Perpustakaan BSN sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku	4,16	83,18
6	Perpustakaan BSN memiliki koleksi dokumen standar yang lengkap dan terkini	4,21	84,11
7	Staf Perpustakaan BSN memberikan informasi layanan dengan jelas dan mudah diperoleh/diakses	4,18	83,58
8	Staf Perpustakaan BSN memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab pertanyaan Anda.	4,15	82,91
9	Staf Perpustakaan BSN selalu siap dan bersedia membantu Anda.	4,28	85,56
10	Staf Perpustakaan BSN bersikap ramah dan sopan dalam melayani permintaan anda	4,19	83,71
11	Perilaku staf Perpustakaan BSN mampu membuat Anda percaya bahwa mereka mampu melayani Anda	4,23	84,50
12	Perpustakaan BSN selalu konsisten memberikan layanannya secara tepat waktu	4,09	81,72
13	Perpustakaan BSN menyediakan layanan sesuai standar layanan yang dijanjikan	4,20	84,11
14	Perpustakaan BSN melakukan penanganan pengaduan dan saran dengan baik	4,10	82,13
	Rata-rata	4,16	83,16