

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN PENERANGAN JALAN UMUM**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	4	4	3	4	3	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	3	3	3	3	4
13	4	3	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	3	4	4	4	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	4	3	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	2	3	3	3	3	4	4	4
19	3	3	4	3	3	3	4	4	4
20	3	3	3	2	3	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	2	2	2	3	3	3	3	2	1
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3
24	2	3	2	1	1	3	4	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	1	4	4	4	3	4
27	3	2	2	2	2	2	2	3	1
28	3	3	3	3	4	4	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	4	3	4	4	4	3	4	4
31	2	2	2	2	3	3	2	2	3
32	3	3	4	3	3	4	3	4	4
33	3	3	2	3	3	3	3	2	3
34	3	2	3	2	3	3	3	3	2
35	3	3	3	2	2	3	3	2	3
36	3	3	4	3	3	4	3	2	4
37	2	3	2	2	2	3	3	2	3
38	3	3	2	2	3	3	3	3	3
39	3	3	2	2	3	3	3	2	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	2	3	2	3	3	3	3	2	3
42	3	3	3	3	4	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	2	3	3	3	2	1
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	4	3	3	4
48	3	4	3	3	3	4	3	2	4
49	3	2	2	3	3	4	3	2	3
50	2	2	2	3	4	2	4	2	3
51	1	2	3	3	3	4	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	4	4	4
53	2	2	2	4	3	3	3	2	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	4	3	3	4	4	3	3	4
57	3	3	3	2	3	3	3	3	4
58	3	4	3	3	3	3	4	3	4
59	3	4	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	4	3	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	3	3	3	4	4
63	3	3	3	4	4	4	3	4	4
64	4	3	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	3	4	3	3	4
68	4	4	3	4	4	4	4	3	4
69	4	4	4	4	4	4	3	4	4
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	3	4	4	3	4	4	4	4	4
73	3	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	3	4	3	4	4
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
76	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
80	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
81	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
82	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
83	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
84	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
85	3	3	3	2	3	2	4	2	3	
86	4	4	3	2	3	4	3	3	3	
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
97	3	2	3	4	3	3	3	2	3	
98	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
99	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	329	333	321	340	334	348	341	321	373	
NRR / Unsur	3,225	3,265	3,147	3,333	3,275	3,412	3,343	3,147	3,657	
NRR tertbg/ unsur	0,358	0,362	0,349	0,370	0,363	0,379	0,371	0,349	0,406	*)
IKM Unit pelayanan									3,308	
									**) 82,706	

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,225
U2	Prosedur	3,265
U3	Waktu Pelayanan	3,147
U4	Biaya/Tarif	3,333
U5	Produk Layanan	3,275
U6	Kompetensi Pelaksana	3,412
U7	Perilaku Pelaksana	3,343
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,147
U9	Sarana dan Prasarana	3,657

IKM UNIT PELAYANAN : 82,71

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Batam, Desember 2020

KEPALA DINAS BINA MARGA DAN SUMBER DAYA AIR KOTA BATAM



Ir. YUMASNUR, MT
PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19630318 199402 1 002