



**PEMERINTAH KOTA BATAM**  
**DINAS BINA MARGA DAN SUMBER DAYA AIR**

Jalan Ir. Sutami No.1, Sekupang Batam. Telp. (0778) 322734 Fax (0778) 323256

Kode Pos : 29422

Kepada Yth :  
**Bagian Organisasi Setdako Kota Batam**  
di -  
**Batam**

Batam, Desember 2021

**SURAT PENGANTAR**  
NOMOR : 502/BM&SDA/XII/2021

No.	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Dengan ini disampaikan Hasil Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penerangan Jalan Umum Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Batam	1 berkas	Dokumen terlampir untuk diketahui dan dimaklumi

Kepala Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air  
Kota Batam

Diterima Tanggal  
Penerima  
NAMA JABATAN

.....  
.....  
NIP.....



**B. Yumasnur, MT**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19630318 199402 1 002

**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	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	3	3	4	3	4	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4
14	4	4	3	4	3	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	4	3	4	4	3
18	3	3	3	4	4	3	4	3	4
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	4	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	4	3	4	3	4	3	4	4
23	4	4	4	3	4	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	4	4
26	4	4	4	4	3	3	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	3	3	3	3
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	4	3	3	3	4
33	3	4	4	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	4	4	4	4	4
35	3	3	4	3	3	4	3	4	3
36	3	3	3	4	3	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	3	3	4	3	3	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	4	4	4
43	4	3	2	2	2	3	2	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	4	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	4	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	4	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	3	4	3	4	3	4	3	4
58	4	4	4	4	4	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	4	3	3	4	4	3	4	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	4	3	3	3	3	3	3	4
69	2	3	2	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	4	4	3	4	4	4	4
72	4	3	3	4	4	3	4	4	3
73	4	3	3	4	3	3	4	3	4
74	4	3	3	4	3	3	4	4	3
75	3	4	3	4	3	3	4	4	3
76	1	3	1	3	1	2	3	2	1
77	3	3	1	3	2	3	3	3	2
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	2	3	2	3	2	3	3	4
80	3	3	4	4	3	4	4	4	3
81	2	2	2	2	3	2	3	3	3
82	3	3	2	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	2	2	3	3	3	2	3
85	4	4	4	2	3	3	3	4	4
86	3	2	2	2	2	2	3	3	3
87	3	4	4	4	3	4	3	3	4
88	3	4	3	4	3	4	3	3	4
89	3	4	3	4	3	4	3	3	4
90	3	4	3	4	3	4	3	3	4
91	3	4	3	4	3	4	3	3	4
92	3	4	4	4	4	4	4	3	4
93	4	4	4	4	3	4	4	3	4
94	4	3	4	3	3	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4
96	3	3	4	4	4	3	4	4	4
97	3	3	3	3	4	3	4	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	4	3	4	4	3	4	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	4	3	3	3	3	4	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	3	4	4
103	3	3	4	4	3	3	4	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	4	3	4	3	4	3	3	4
107	4	3	4	4	3	4	3	3	4
108	4	3	3	4	3	4	3	3	4
109	4	4	4	4	3	4	3	3	4
110	4	3	4	4	4	4	3	3	4
111	3	3	2	3	3	3	3	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
113	3	3	3	2	2	3	2	4	4
114	3	3	3	4	3	3	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	4	3	3	4	3	3	4	3	4
118	3	3	3	3	3	3	4	4	4
119	3	2	3	3	3	3	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	2	2	3	2	3	2	3	2	2
122	3	2	3	3	2	3	2	2	3
123	4	4	4	3	4	4	4	4	4
124	2	2	3	2	2	3	2	2	2
125	4	4	4	3	4	4	4	4	4
126	3	4	4	3	4	4	4	4	4
127	3	3	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	2	2	2	2	3	2	3	2	3
132	4	4	4	3	4	3	3	3	4
133	3	3	3	3	3	4	4	4	4
134	4	4	4	3	3	3	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
135	3	2	3	2	3	2	2	2	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	4	4	4	4	4	4	3	3	4
138	3	2	3	2	3	2	2	2	2
139	3	3	4	4	3	3	3	4	4
140	2	3	2	2	1	3	2	2	3
ΣNilai /Unsur	455	453	442	489	447	457	462	458	526
NRR / Unsur	3.250	3.236	3.157	3.493	3.193	3.264	3.300	3.271	3.757
NRR tertbg/ unsur	0.361	0.359	0.350	0.388	0.354	0.362	0.366	0.363	0.417
<b>IKM Unit pelayanan</b>									*) 3.321 **) 83.032

**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	3.250
U2	Prosedur	3.236
U3	Waktu Pelayanan	3.157
U4	Biaya/Tarif	3.493
U5	Produk Layanan	3.193
U6	Kompetensi Pelaksana	3.264
U7	Perilaku Pelaksana	3.300
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.271
U9	Sarana dan Prasarana	3.757

**IKM UNIT PELAYANAN : 83.03**

**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