

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

DAN PER UNSUR PELAYANAN PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) / SHELTER  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARAGA BERENCANA KOTA  
BATAM TAHUN 2020

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
7	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
8	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
9	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
14	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
150										
ΣNilai /Unsur	51	51	48	60	49	50	50	51	53	
NRR / Unsur	3,400	3,400	3,200	4,000	3,267	3,333	3,333	3,400	3,533	
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,377	0,355	0,444	0,363	0,370	0,370	0,377	0,392	*) 3,426
<b>IKM Unit pelayanan</b>									**) 85,655	

**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	3,400
U2	Prosedur	3,400
U3	Waktu Pelayanan	3,200
U4	Biaya/Tarif	4,000
U5	Produk Layanan	3,267
U6	Kompetensi Pelaksana	3,333
U7	Perilaku Pelaksana	3,333
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,400
U9	Sarana dan Prasarana	3,533

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,66**

**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