

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) /
SHELTER DAN PENJANGKAUAN (Januari 2021 s.d. Juni 2021)**

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB KOTA BATAM

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	4	4	3	4	4	4	4	3	3
2	4	4	3	4	4	3	3	4	3
3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
5	4	4	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	3	4	4	4	4	4	3
7	4	3	3	4	3	3	4	3	3
8	4	4	3	4	3	3	3	4	3
9	4	4	3	4	3	4	4	4	3
10	4	4	3	4	4	3	3	4	3
11	4	3	3	4	3	3	4	3	3
12	4	4	3	4	4	4	3	3	3
13	4	4	3	4	3	3	3	4	4
SNilai /Unsur	52	49	40	52	44	45	46	45	40
NRR / Unsur	4,000	3,769	3,077	4,000	3,385	3,462	3,538	3,462	3,077
NRR tertbg/ unsur	0,444	0,418	0,342	0,444	0,376	0,384	0,393	0,384	0,342
IKM Unit pelayanan									*) 3,526 **) 88,160

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	4,000
U2	Prosedur	3,769
U3	Waktu Pelayanan	3,077
U4	Biaya/Tarif	4,000
U5	Produk Layanan	3,385
U6	Kompetensi Pelaksana	3,462
U7	Perilaku Pelaksana	3,538
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3,462
U9	Sarana dan Prasarana	3,077

IKM UNIT PELAYANAN :	88,16
-----------------------------	--------------

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, 30 Juni 2021

a.n. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak
Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
Kota Batam
Plt. Sekretaris



YUSILFA YENNI, S.Pd
 NIP. 19630805 198401 2 003