

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) /  
SHELTER DAN PENJANGKAUAN ( Juli 2021 s.d. Desember 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	3	4	3	4	4	4	4	4	3
2	4	4	3	4	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
5	4	4	3	4	3	3	4	3	3
6	3	4	3	4	4	4	4	4	3
7	4	3	3	4	4	3	4	3	3
8	4	4	3	4	3	4	3	4	3
9	4	4	3	4	3	4	4	3	3
10	4	4	3	4	4	4	3	4	3
11	4	3	4	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	50	50	41	51	45	48	47	46	40
NRR / Unsur	3,846	3,846	3,154	3,923	3,462	3,692	3,615	3,538	3,077
NRR tertbg/ unsur	0,427	0,427	0,350	0,435	0,384	0,410	0,401	0,393	0,342
<b>IKM Unit pelayanan</b>									*) 3,569 **) 89,227

**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	3,846
U2	Prosedur	3,846
U3	Waktu Pelayanan	3,154
U4	Biaya/Tarif	3,923
U5	Produk Layanan	3,462
U6	Kompetensi Pelaksana	3,692
U7	Perilaku Pelaksana	3,615
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3,538
U9	Sarana dan Prasarana	3,077

**IKM UNIT PELAYANAN : 89,23**

**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, 24 Desember 2021  
a.n. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak  
Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana  
Kota Batam  
Plt. Sekretaris



ROY HENDY RIFANTO, S.Kom  
NIP. 19840830 201001 1 003