



PEMERINTAH KOTA BATAM
KECAMATAN LUBUK BAJA
KELURAHAN KAMPUNG PELITA
Alamat : Jl. Sriwijaya No. 20 Pelita – Batam Telp. 0778-450 225

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3.19
2	Prosedur	3.24
3	Waktu Pelayanan	3.22
4	Biaya/Tarif	3.98
5	Produk Layanan	3.22
6	Kompetensi Pelaksana	3.30
7	Perilaku Pelaksana	3.25
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.23
9	Sarana dan Prasarana	3.98

- 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 kuisioner yang terisi

NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 85.03

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



MOHAMMAD FARHAN, SE

Penata - III/c

NIP. 19860917 200502 1 001

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

No. Respon	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	2	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	4	4	3	3	4	3	4
10	3	3	4	4	3	3	4	3	4
11	4	3	3	3	3	4	4	4	4
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	3	4	4	3
14	3	4	3	4	4	4	3	4	4
15	3	3	3	4	4	4	4	3	4
16	3	4	3	4	4	4	3	4	4
17	4	3	4	3	3	4	4	4	4
18	4	3	4	4	3	4	4	3	4
19	3	4	3	4	3	4	3	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	3	4	4	4	4
23	4	3	4	4	3	4	3	3	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4
31	4	3	3	4	3	3	3	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	4	3	4	3	3	4	3	4
34	3	3	3	4	3	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	4	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	4	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4

40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	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	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	4	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4

84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	4	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	4	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	4	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	4	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	4	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	4	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4

128	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai Per Unsur	478	486	483	597	483	495	488	485	597	
NRR Per Unsur	3.19	3.24	3.22	3.98	3.22	3.3	3.25	3.23	3.98	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.35	0.36	0.36	0.44	0.36	0.37	0.36	0.36	0.44	3.4
IKM Unit Pelayanan										85.03



Kecamatan Kampung Pelita
MOHAMMAD FARHAN, SE
 Penata - III/c
 NIP. 19860917 200502 1 001