



PEMERINTAH KOTA BATAM  
**DINAS LINGKUNGAN HIDUP**  
Jl. Ir Sutami No.1, Sekupang, Kota Batam, HP : 0811 777 6507 (Call Centre)  
Email : dlh@batam.go.id, Website : dlh.batam.go.id  
BATAM



Batam, 28 Juli 2023

Kepada  
Yth. Walikota Batam  
Cq. Kepala Bagian Organisasi  
Sekretariat Daerah Kota Batam  
Di  
Batam

**SURAT PENGANTAR**  
Nomor: 1075/K/800.2.2.1/VII/2023

JENIS YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
Rekapitulasi informasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dokumen Lingkungan Periode Januari-Juni 2023	1 (satu) Berkas	
Rekapitulasi informasi hasil survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Lingkungan dan SLO Periode Januari-Juni 2023	1 (satu) Berkas	

Pth. Kepala Dinas Lingkungan Hidup  
Kota Batam

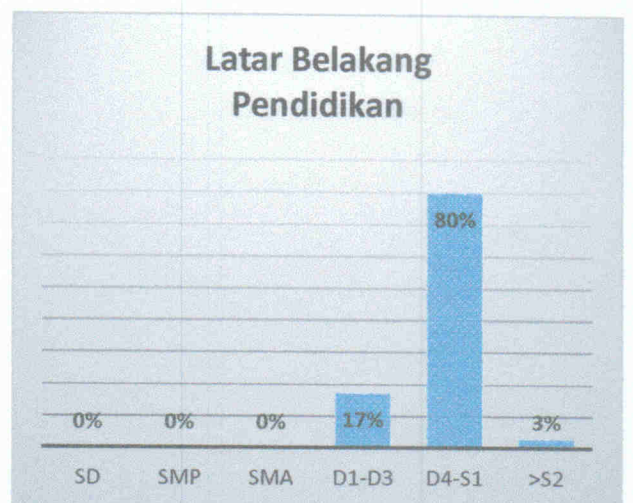
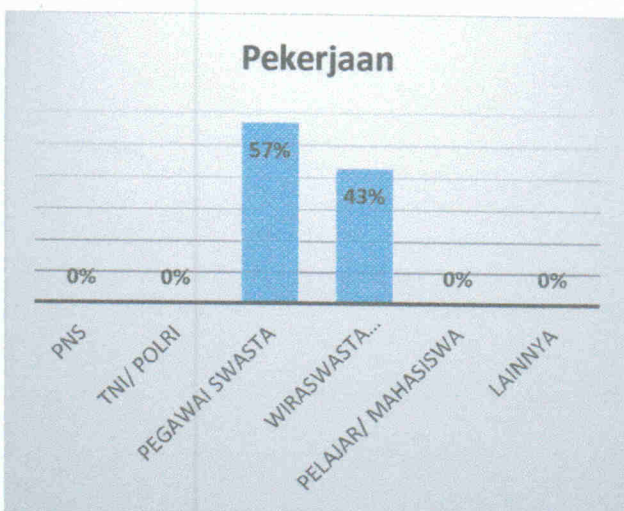
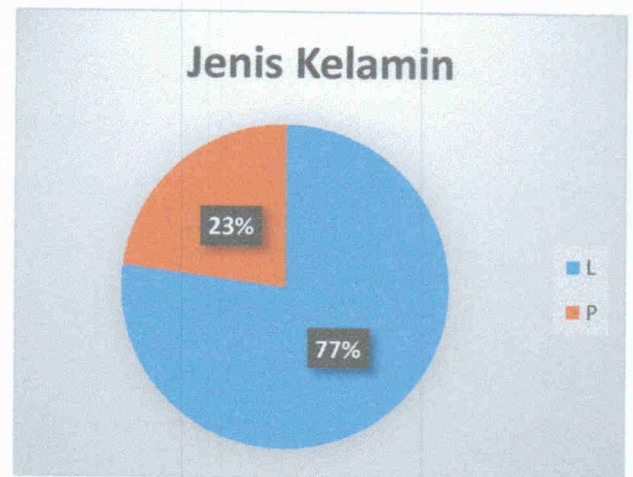
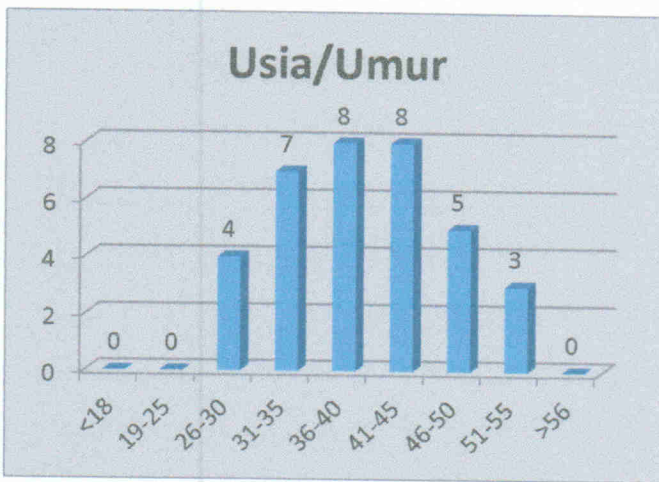


Drs. Yusfa Hendri, M.Si  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19690913 199002 1 002

REKAPITULASI INFORMASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PERSETUJUAN TEKNIS DAN SURAT KELAYAKAN OPERASIONAL (SLO) DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATAM PERIODE JANUARI – JUNI 2023

Karakteristik Data	
Jumlah Populasi =	35
Jumlah Sampel=	35
Perhitungan Jumlah sampel minimum = (Krejcie & Morgan) Rumus: $n = \frac{X^2 NP (1 - P)}{d^2 (N - 1) + X^2 P (1 - P)}$ $n = \frac{3,84 \cdot N \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,05)^2 (N - 1) + 3,84 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}$	35
Ketercukupan sampel=	Memenuhi

### Karakteristik Responden



**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN :  
JENIS LAYANAN :

DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATAM  
: Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Lingkungan dan Surat Kelayakan Operasional (PERSTEK & SLO)

NO. RES	Usia	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	28	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	38	3	3	3	4	3	4	3	3	3
5	37	4	3	3	4	3	3	3	3	3
6	44	3	3	3	4	2	3	3	3	3
7	39	3	4	3	4	3	3	3	3	3
8	36	3	2	3	4	3	3	3	3	2
9	52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	42	2	3	4	4	2	3	3	2	3
11	49	3	3	3	4	3	3	3	2	3
12	36	4	3	2	4	3	3	3	3	3
13	52	3	3	3	4	3	3	3	2	3
14	42	4	3	3	4	4	4	3	4	3
15	49	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	32	3	4	3	4	3	3	3	4	2
17	48	3	4	3	4	3	3	3	3	3
18	49	3	2	3	4	3	3	3	3	2
19	35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	28	2	3	4	4	2	3	3	2	3
21	32	3	3	3	4	3	3	3	2	3
22	44	4	3	2	4	3	3	3	3	3
23	48	3	3	3	4	3	3	3	2	3
24	52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	44	3	4	3	4	3	3	3	4	2
26	39	3	4	3	4	3	3	3	3	3
27	35	3	2	3	4	3	3	3	3	2
28	37	3	3	3	4	3	3	3	2	3
29	28	4	3	3	4	4	4	3	4	3
30	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	45	3	4	3	4	3	3	3	4	2
32	35	3	4	3	4	3	3	3	3	3
33	45	3	2	3	4	3	3	3	3	2
34	33	3	3	3	4	3	3	3	2	3
35	28	4	3	3	4	4	4	3	4	3
Σnilai / Unsur		72	72	69	92	71	72	69	72	63
NRR / Unsur		3.130	3.130	3.000	4.000	3.087	3.130	3.000	3.130	2.739
NRR tertbg / Unsur		0.347	0.347	0.333	0.444	0.343	0.347	0.333	0.347	0.304

**IKM Unit pelayanan** \*) \*\*)  
**3.147 78.665**

**Keterangan :**  
 - U1 s.d. U14 = 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 = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.130
U2	Prosedur Pelayanan	3.130
U3	Kecepatan Pelayanan	3.000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.087
U6	Kompetensi Petugas	3.130
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.000
U8	Penanganan Pengaduan	3.130
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.739

**IKM UNIT PELAYANAN : 78.67**

**Mutu Pelayanan : Baik**

**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

**% JAWABAN**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	5,71	11,43	5,71	0,00	8,57	0,00	0,00	22,86	20,00
Baik	77,14	68,57	85,71	0,00	82,86	88,57	100,00	48,57	80,00
Sangat Baik	17,14	20,00	8,57	100,00	8,57	11,43	0,00	28,57	0,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	35	35	35	35	35	35	35	35	35

**JUMLAH JAWABAN**

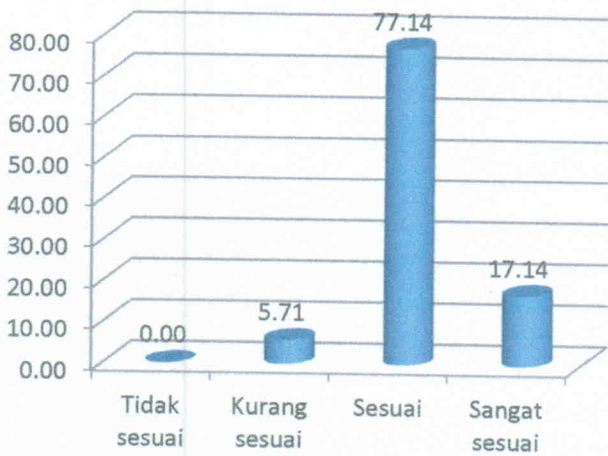
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	2	4	2	0	3	0	0	8	7
Baik	27	24	30	0	29	31	35	17	28
Sangat Baik	6	7	3	35	3	4	0	10	0
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	35	35	35	35	35	35	35	35	35

URUTAN PERINGKAT

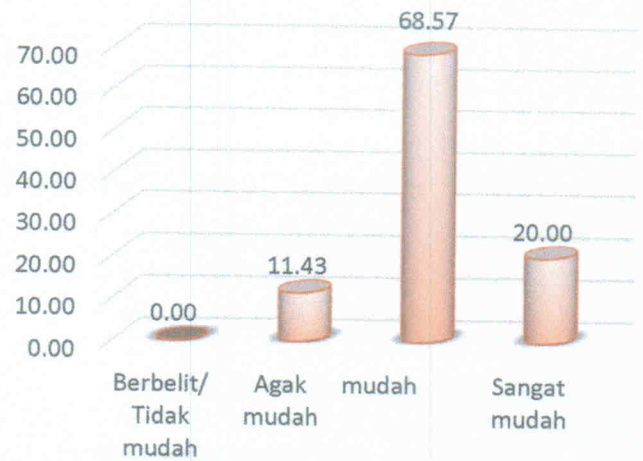
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000
U6	Kompetensi Petugas	3.130
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.130
U2	Prosedur Pelayanan	3.130
U8	Penanganan Pengaduan	3.130
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.087
U3	Kecepatan Pelayanan	3.000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.739

Rata-rata total= 3.150

### Kesesuaian Persyaratan



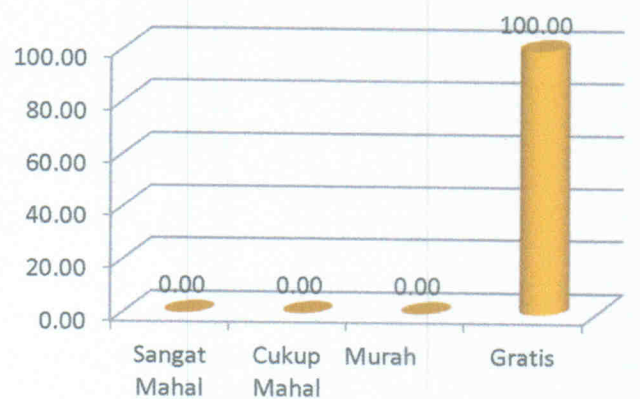
### Prosedur Pelayanan



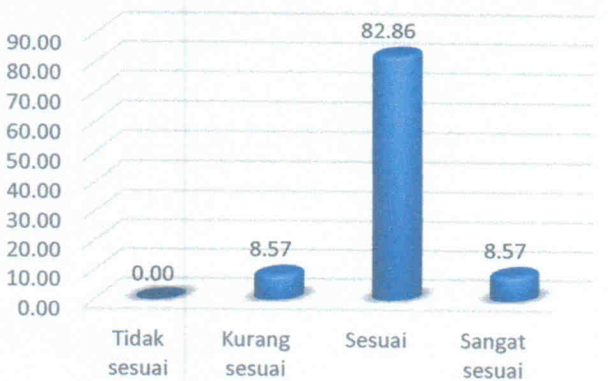
### Kecepatan Pelayanan



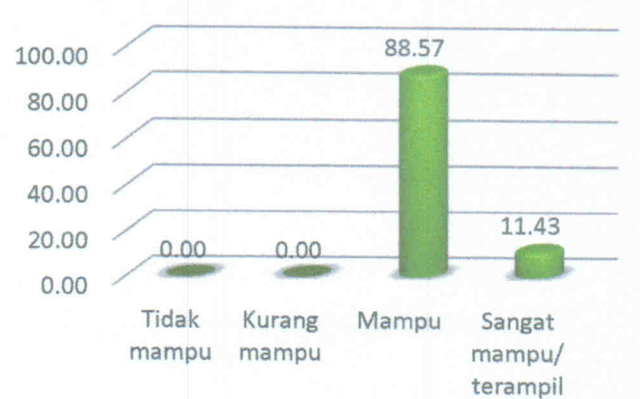
### Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



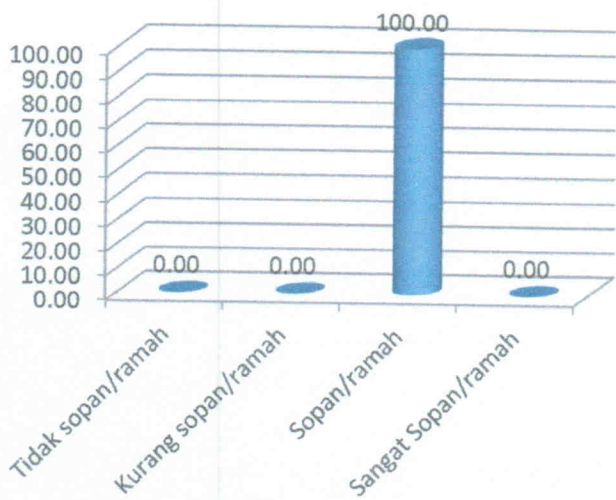
### Kesesuaian Pelayanan



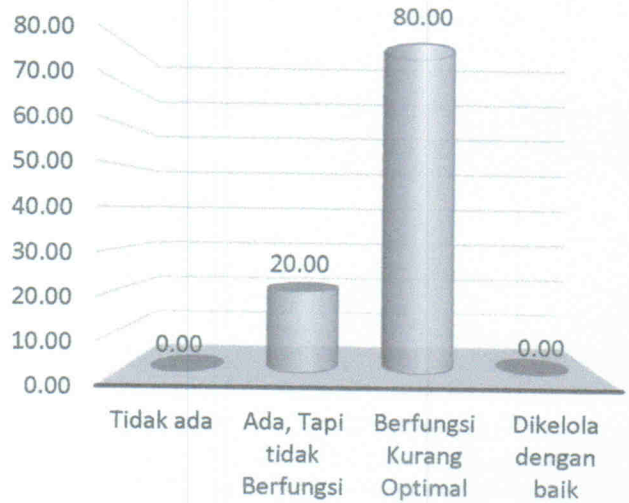
### Kompetensi Petugas



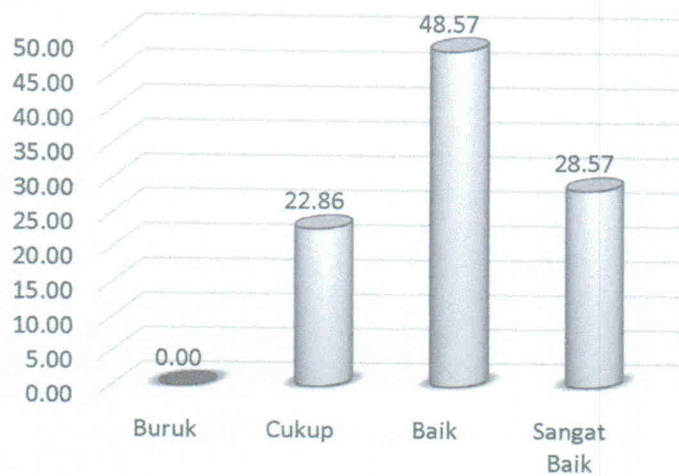
### Perilaku Petugas Pelayanan



### Penanganan Pengaduan



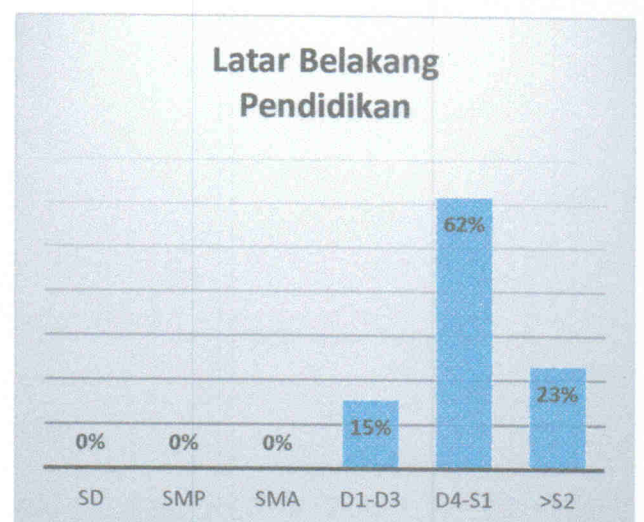
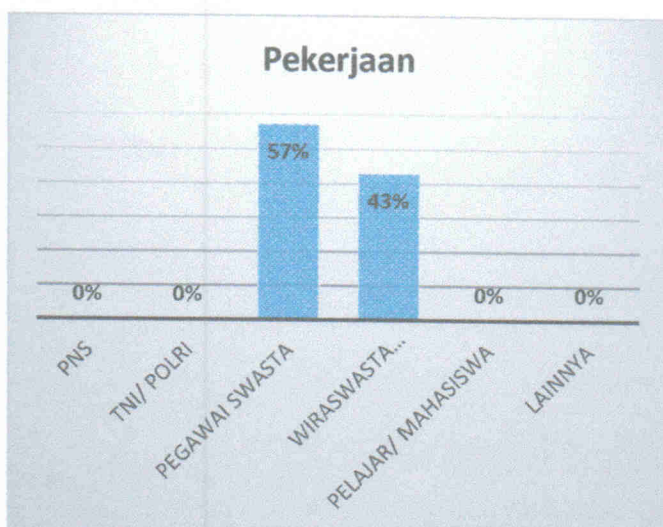
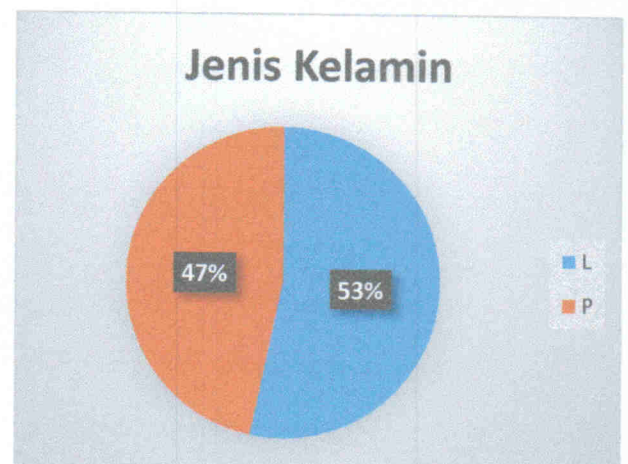
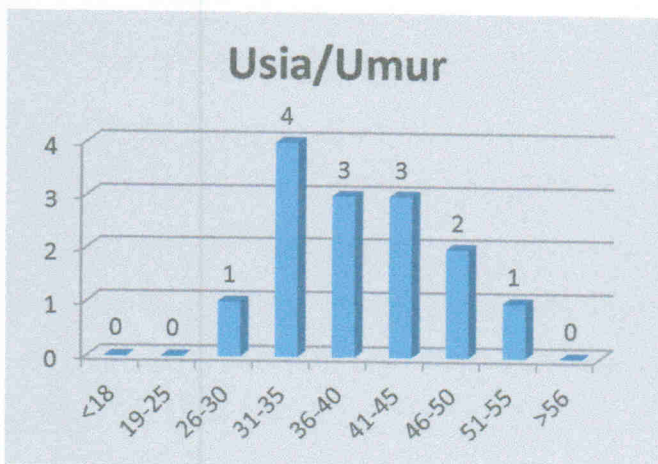
### Kualitas Sarana dan Prasarana



REKAPITULASI INFORMASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATAM  
PERIODE JANUARI – JUNI 2023

Karakteristik Data	
Jumlah Populasi =	14
Jumlah Sampel=	14
Perhitungan Jumlah sampel minimum = (Krejcie & Morgan) Rumus: $n = \frac{X^2 NP (1 - P)}{d^2 (N - 1) + X^2 P (1 - P)}$ $n = \frac{3,84 \cdot N \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,05)^2 (N - 1) + 3,84 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}$	14
Ketercukupan sampel=	Memenuhi

### Karakteristik Responden



**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATAM  
JENIS LAYANAN : Dokumen Lingkungan

NO. RES	Usia	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	28	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	35	3	3	3	4	3	4	3	3	3
5	37	4	3	3	4	3	3	3	3	3
6	35	3	3	3	4	2	3	3	3	3
7	32	3	4	3	4	3	3	3	3	3
8	48	3	2	3	4	3	3	3	3	2
9	44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	36	2	3	3	4	2	3	3	2	3
11	39	3	3	3	4	3	3	3	2	3
12	52	4	3	2	4	3	3	3	3	3
13	42	3	3	2	4	3	3	3	3	3
14	48	3	4	3	4	3	3	3	2	3
Σnilai / unsur		16	15	16	20	15	16	15	16	15
NRR / unsur		3.071	3.071	2.929	4.000	2.857	3.071	3.000	2.857	2.929
NRR tertbg / unsur		0.341	0.341	0.325	0.444	0.317	0.341	0.333	0.317	0.325

<b>IKM Unit pelayanan</b>	*)	**)
	<b>3.084</b>	<b>77.105</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = 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 = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.071
U2	Prosedur Pelayanan	3.071
U3	Kecepatan Pelayanan	2.929
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000
U5	Kesesuaian Pelayanan	2.857
U6	Kompetensi Petugas	3.071
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.000
U8	Penanganan Pengaduan	2.857
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.929

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>		<b>77.11</b>
-----------------------------	--	--------------

**Mutu Pelayanan : Baik**

**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

**% JAWABAN**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	7.14	7.14	14.29	0.00	14.29	0.00	0.00	21.43	7.14
Baik	78.57	78.57	78.57	0.00	85.71	92.86	100.00	71.43	92.86
Sangat Baik	14.29	14.29	7.14	100.00	0.00	7.14	0.00	7.14	0.00
<b>kosong</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	14	14	14	14	14	14	14	14	14
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

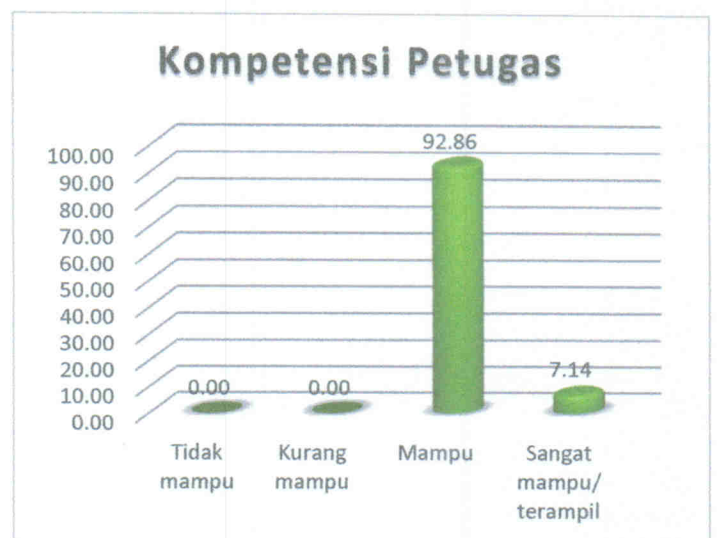
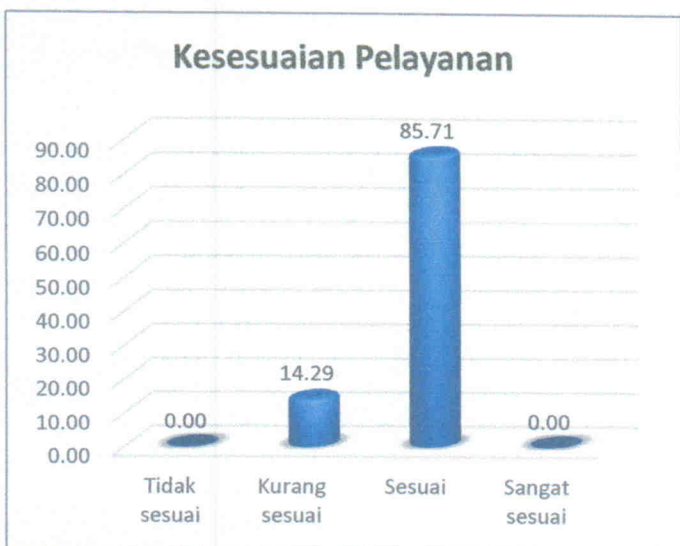
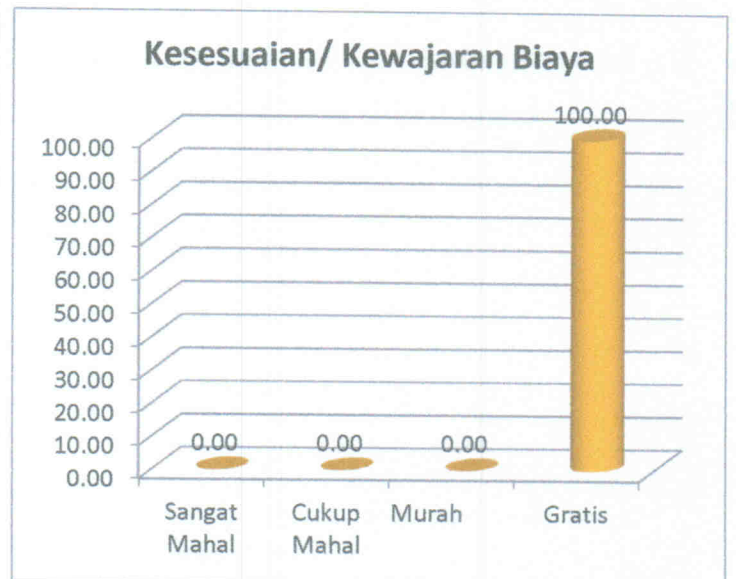
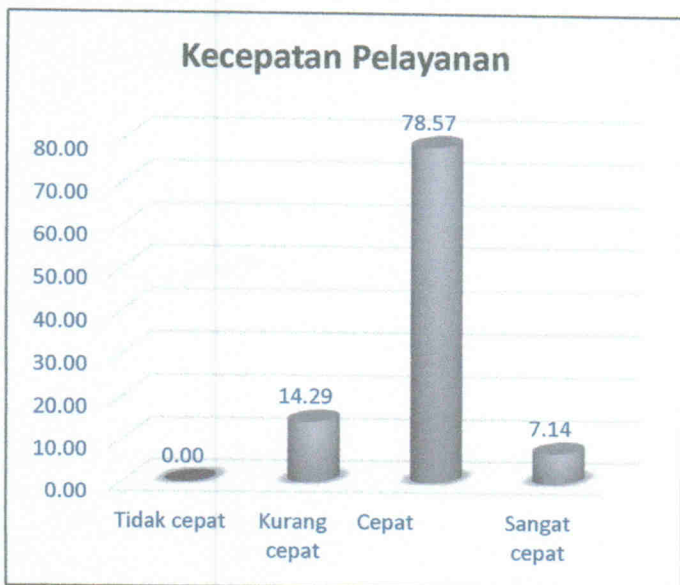
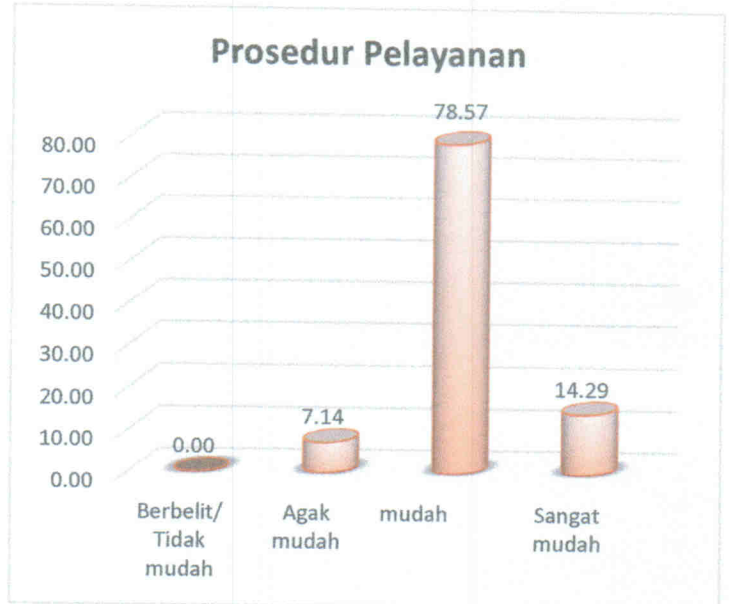
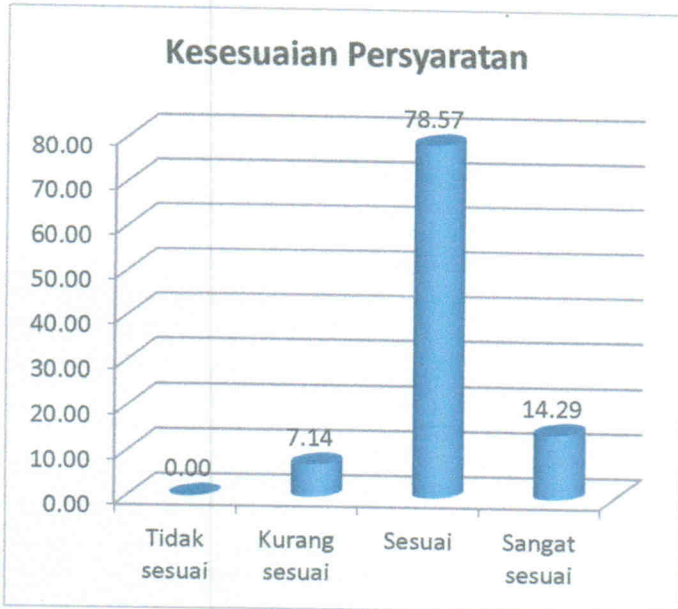
**JUMLAH JAWABAN**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	1	1	2	0	2	0	0	3	1
Baik	11	11	11	0	12	13	14	10	13
Sangat Baik	2	2	1	14	0	1	0	1	0
<b>kosong</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Total Responden	14	14	14	14	14	14	14	14	14

**URUTAN PERINGKAT**

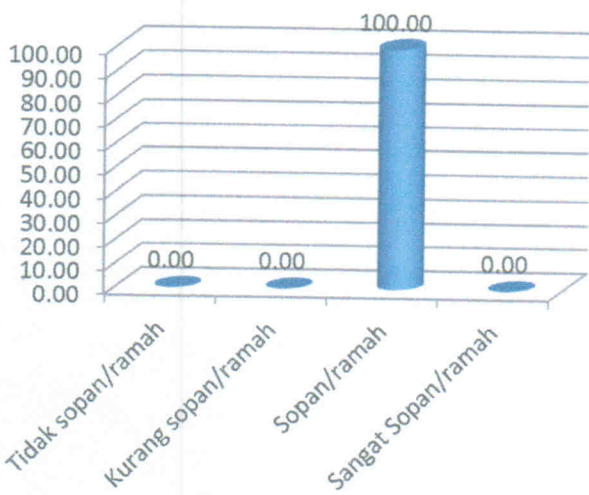
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000
U6	Kompetensi Petugas	3.071
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.071
U2	Prosedur Pelayanan	3.071
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.000
U3	Kecepatan Pelayanan	2.929
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.929
U5	Kesesuaian Pelayanan	2.857
U8	Penanganan Pengaduan	2.857

Rata-rata total = **3.087**

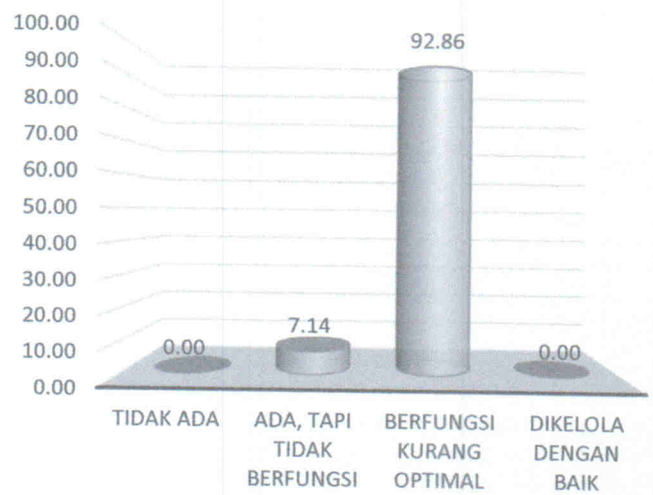




### Perilaku Petugas Pelayanan



### Penanganan Pengaduan



### Kualitas Sarana dan Prasarana

