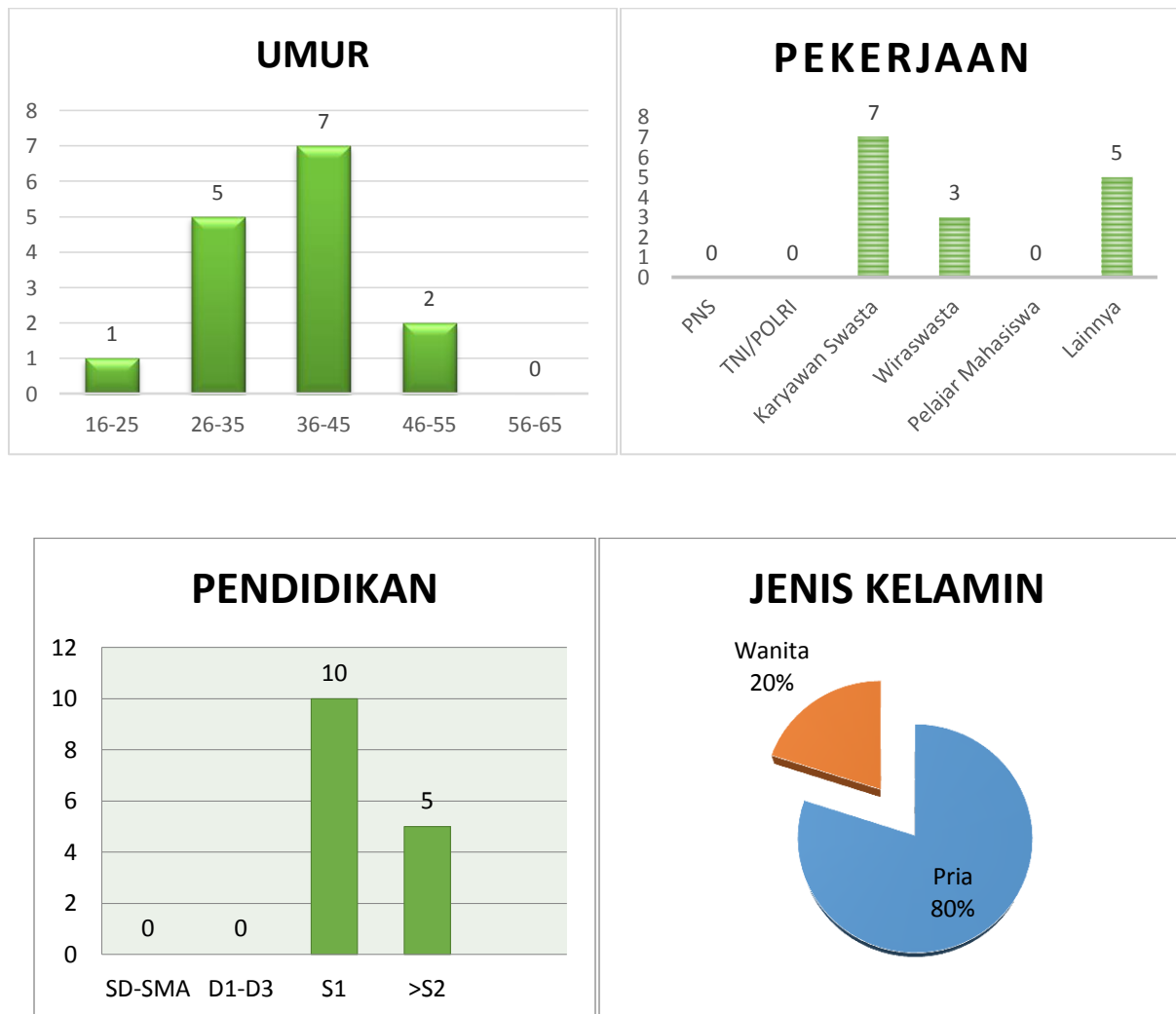


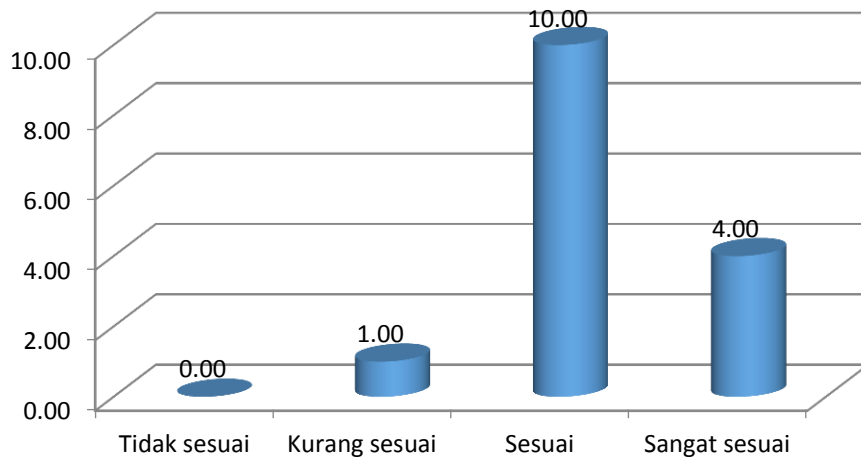
**REKAPITULASI INFORMASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN PERSETUJUAN TEKNIS DAN SURAT KELAYAKAN OPERASIONAL (SLO)
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATAM
PERIODE JULI – DESEMBER 2023**

Karakteristik Data	
Jumlah Populasi =	15
Jumlah Sampel=	15
Perhitungan Jumlah sampel minimum = <i>(Krejcie & Morgan)</i> Rumus: $n = \frac{X^2 NP (1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2 P(1 - P)}$ $n = \frac{3,84 \cdot N \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,05)^2(N - 1) + 3,84 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}$	15
Ketercukupan sampel=	Memenuhi

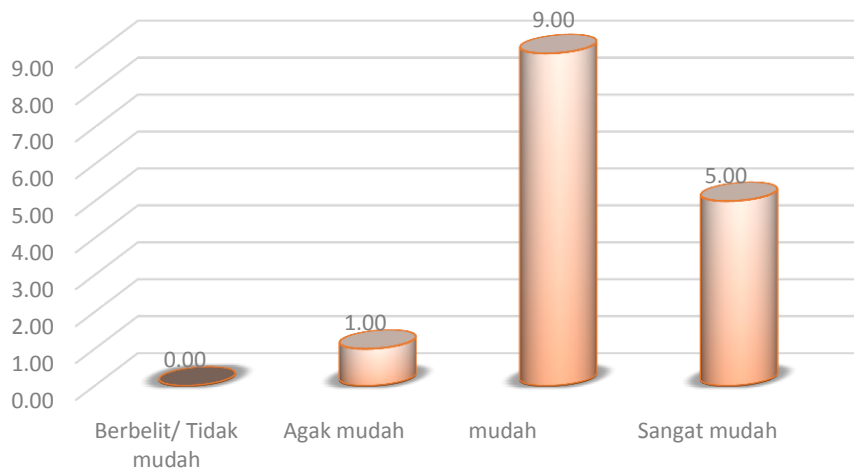
Karakteristik Responden



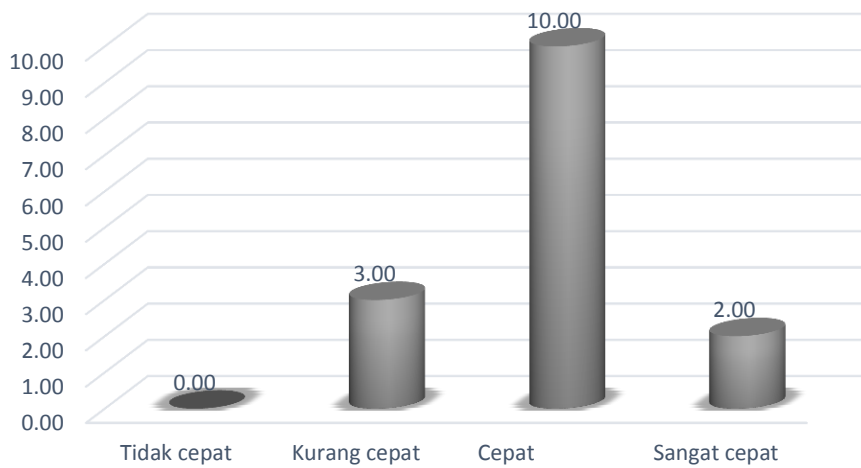
Kesesuaian Persyaratan

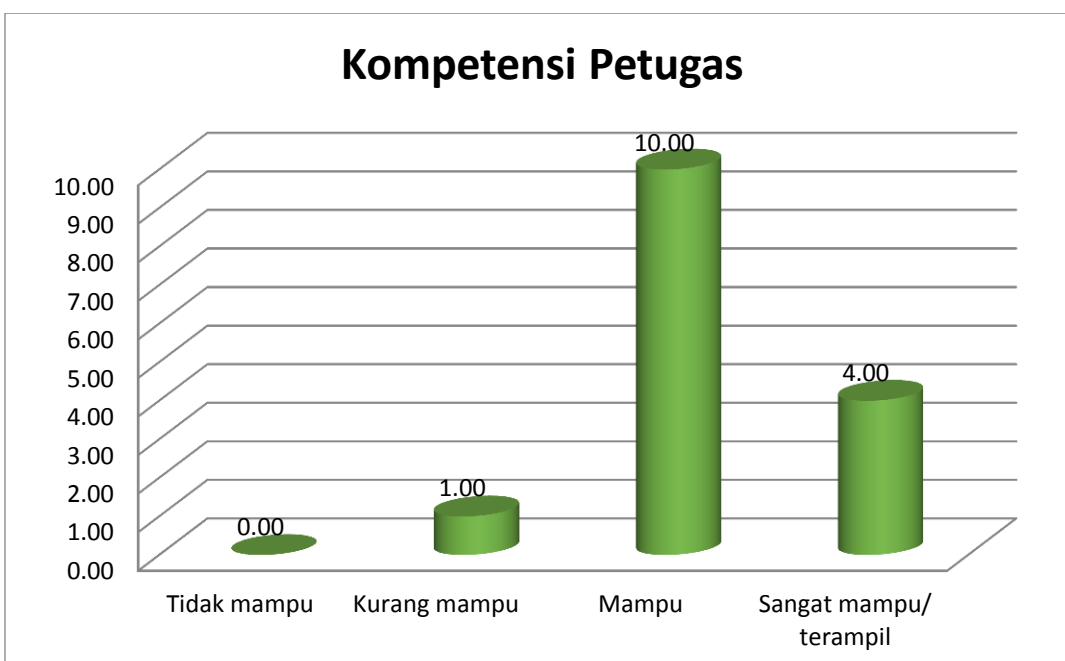
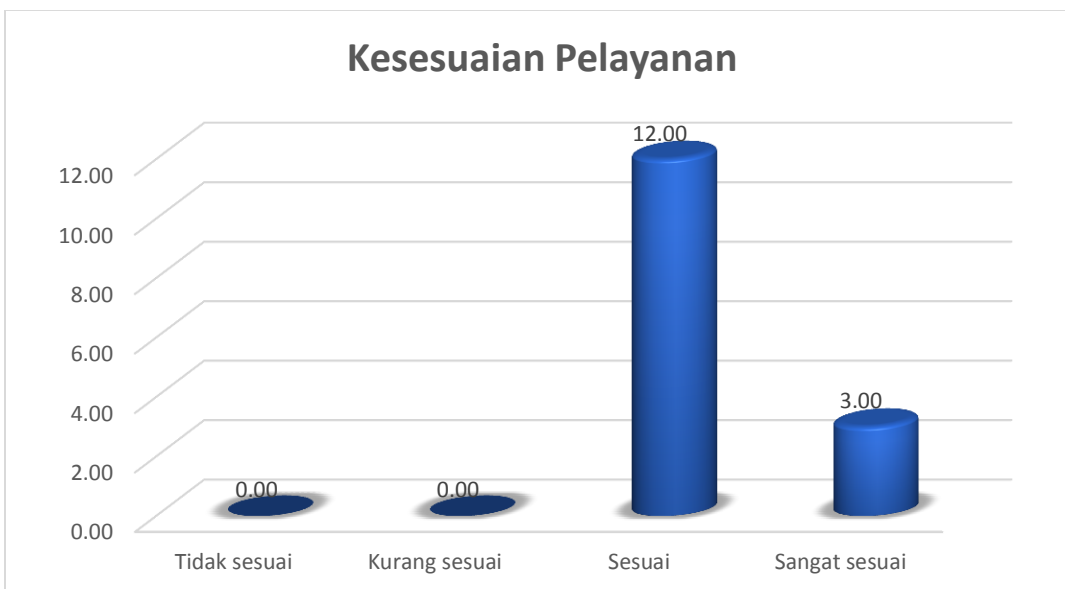
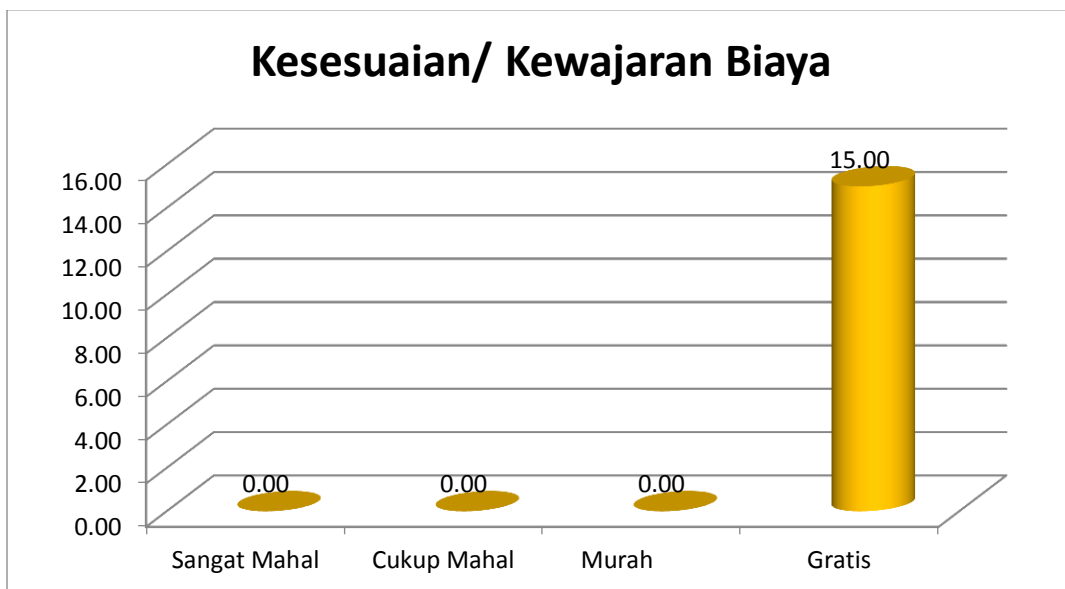


Prosedur Pelayanan

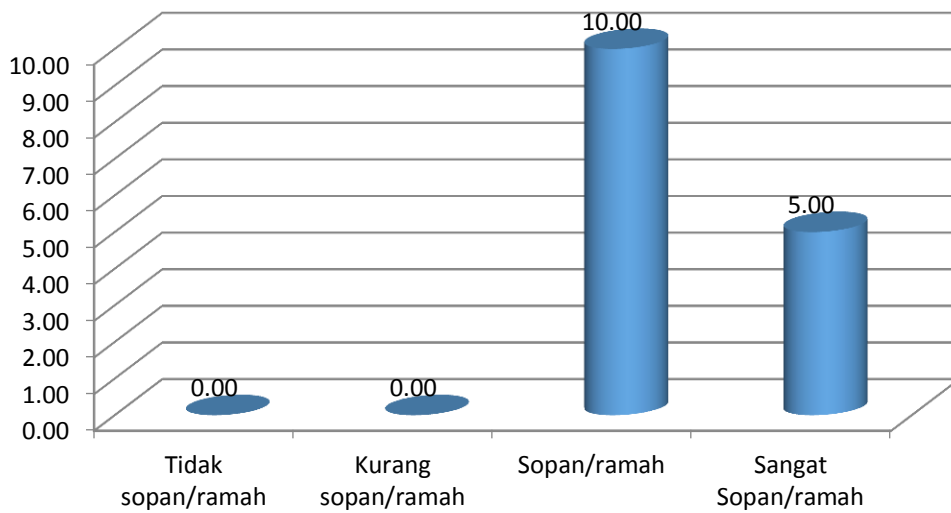


Kecepatan Pelayanan

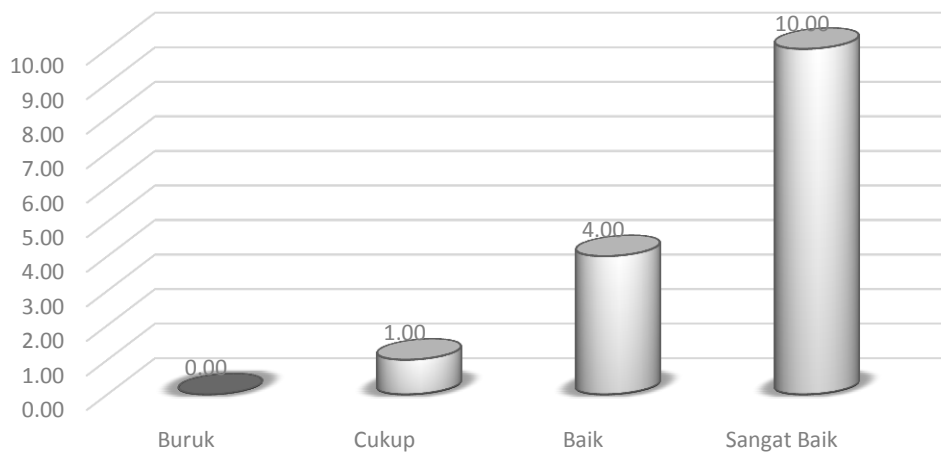




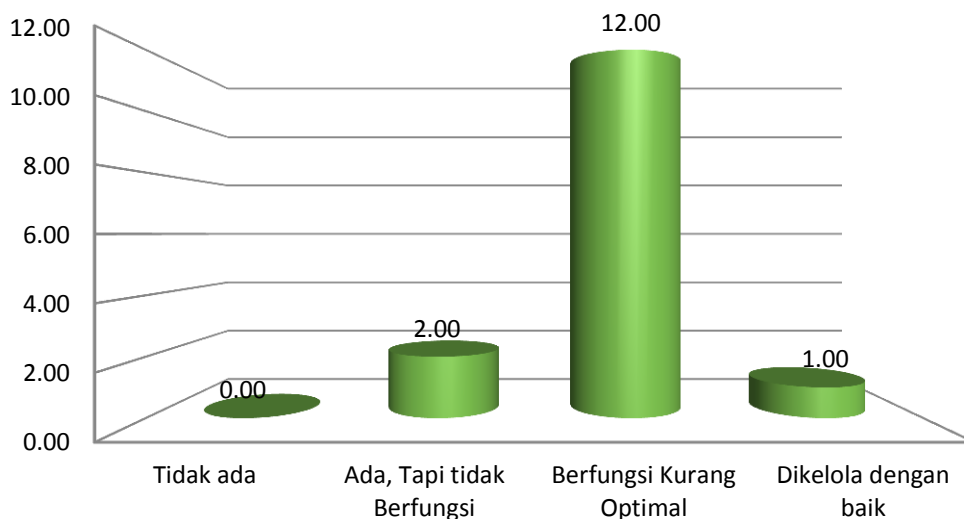
Perilaku Petugas Pelayanan



Kualitas Sarana dan Prasarana



Penanganan Pengaduan



PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan : Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam
 Jenis Layanan : Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Lingkungan

NO. RES	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	3	4	3	4	3
3	3	4	3	4	3	3	4	4	2
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	2	2	3	4	3	2	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	2	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	4	4	3	4	3	3	4	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	2	4	3	3	3	3	3
13	3	3	2	4	3	3	3	2	2
14	4	4	3	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3
ΣNilai /Unsur	48	49	44	60	48	48	50	54	44
NRR / Unsur	3.200	3.267	2.933	4.000	3.200	3.200	3.333	3.600	2.933
NRR tertbg/ unsur	0.355	0.363	0.326	0.444	0.355	0.355	0.370	0.400	0.326
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3.293	82.325

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	3.200
U2	Prosedur Pelayanan	3.267
U3	Kecepatan Pelayanan	2.933
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.200
U6	Kompetensi Petugas	3.200
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.333
U8	Penanganan Pengaduan	3.600
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.933

IKM UNIT PELAYANAN : 82.33

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

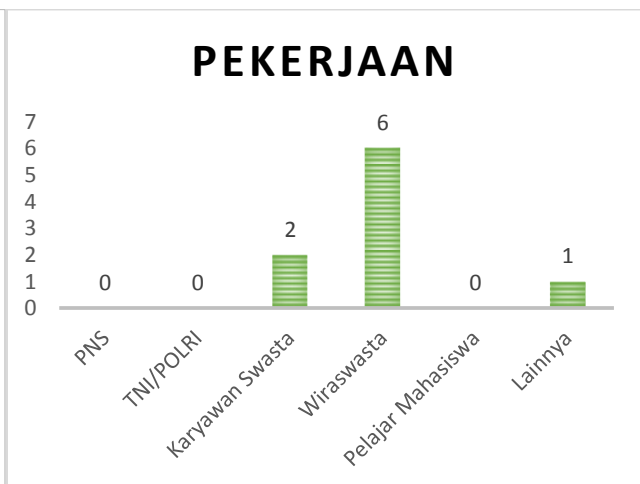
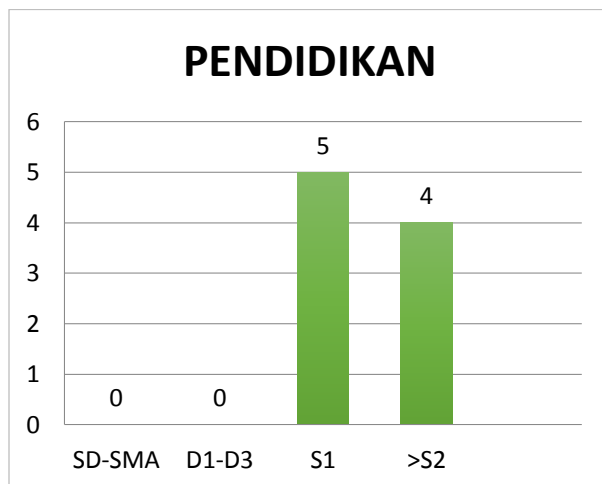
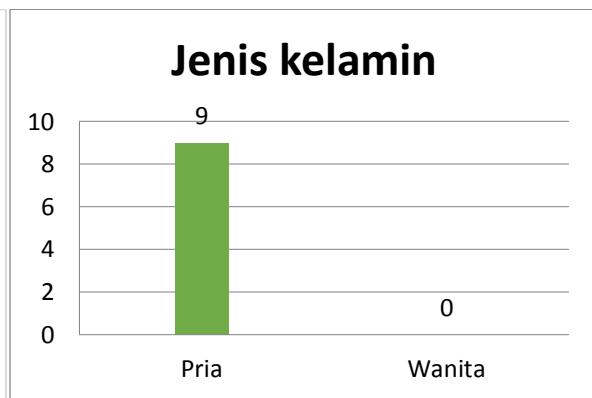
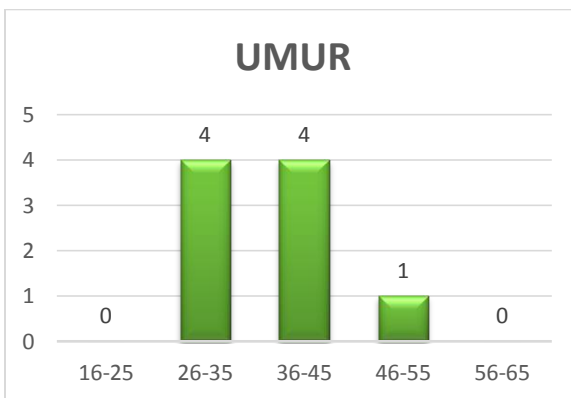
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99



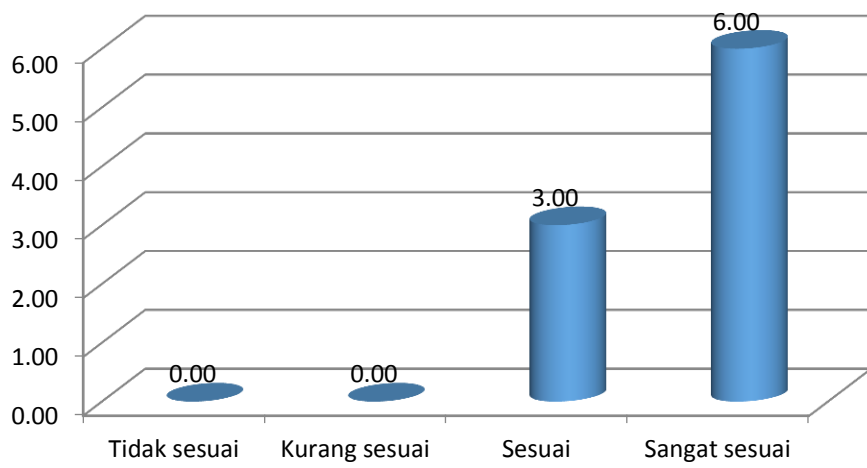
**REKAPITULASI INFORMASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATAM
PERIODE JULI – DESEMBER 2023**

Karakteristik Data	
Jumlah Populasi =	9
Jumlah Sampel=	9
Perhitungan Jumlah sampel minimum = <i>(Krejcie & Morgan)</i> Rumus: $n = \frac{X^2 NP (1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2 P(1 - P)}$ $n = \frac{3,84 \cdot N \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,05)^2(N - 1) + 3,84 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}$	9
Ketercukupan sampel=	Memenuhi

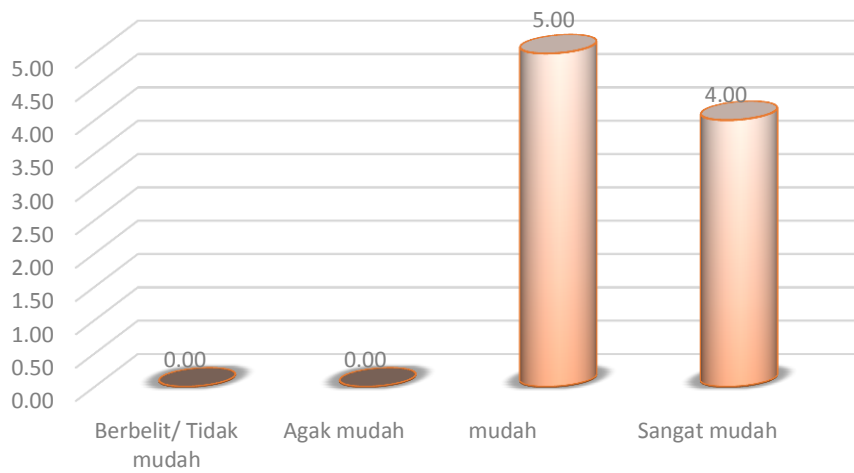
Karakteristik Responden



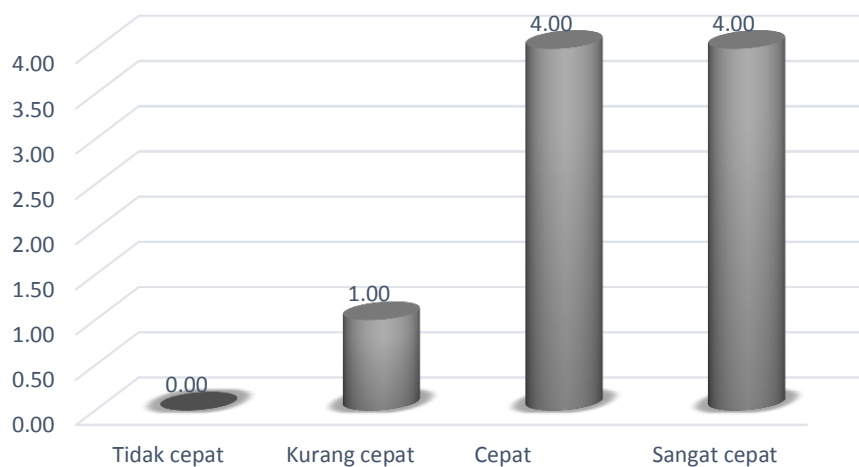
Kesesuaian Persyaratan

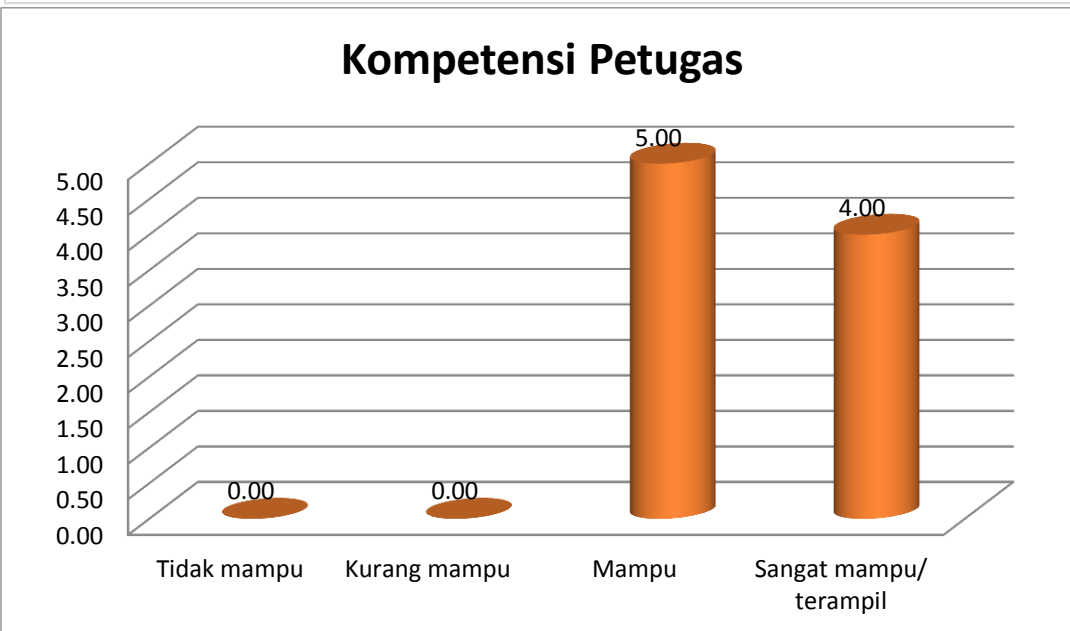
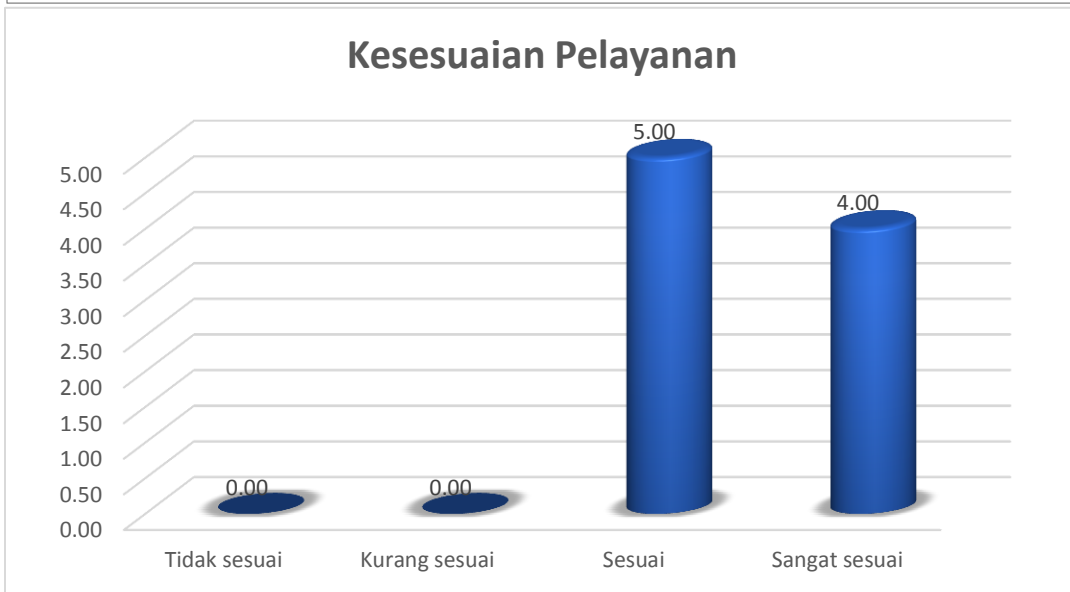
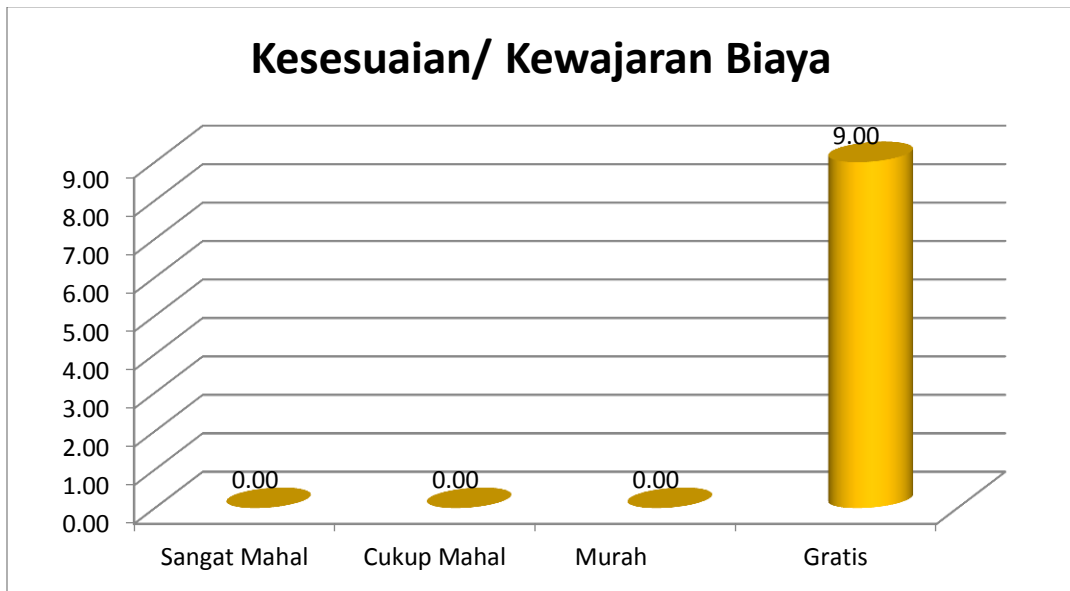


Prosedur Pelayanan

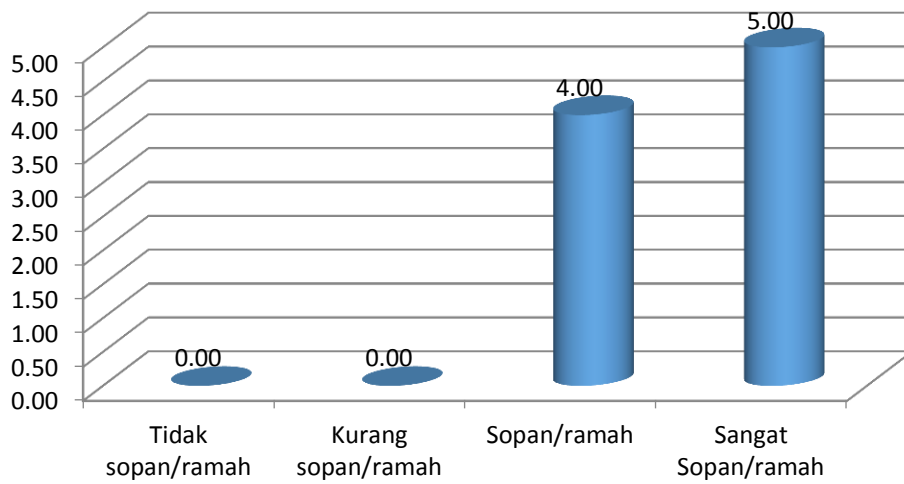


Kecepatan Pelayanan

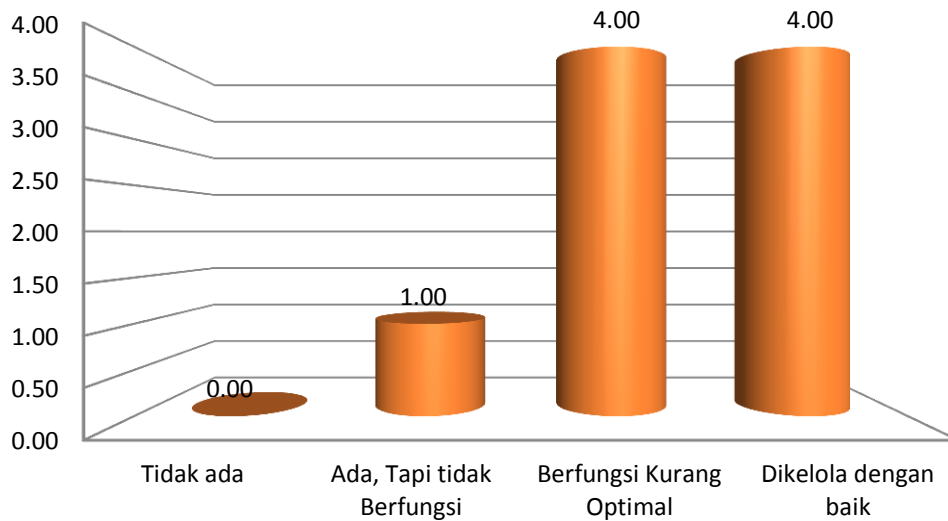




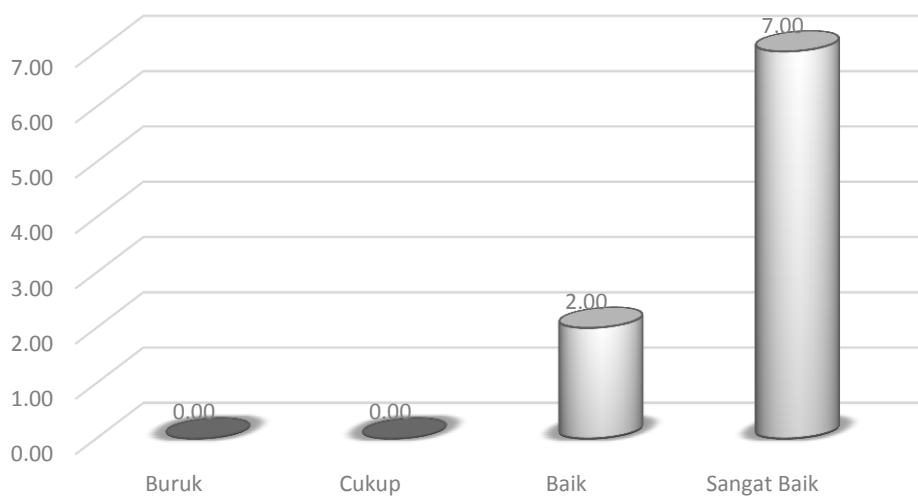
Perilaku Petugas Pelayanan



Penanganan Pengaduan



KUALITAS SARANA DAN PRASARANA



PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan : Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam
 Jenis Layanan : Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Lingkungan

NO. RES	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	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	4	3	2	4	3	3	3	4	2	
6	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	33	31	30	36	31	31	32	34	30	
NRR / Unsur	3.667	3.444	3.333	4.000	3.444	3.444	3.556	3.778	3.333	
NRR tertbg/ unsur	0.407	0.382	0.370	0.444	0.382	0.382	0.395	0.419	0.370	
IKM Unit pelayanan								*)	**)	
								3.552	88.800	

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	3.667
U2	Prosedur Pelayanan	3.444
U3	Kecepatan Pelayanan	3.333
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.444
U6	Kompetensi Petugas	3.444
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.556
U8	Penanganan Pengaduan	3.778
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.333

IKM UNIT PELAYANAN : 88.80

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

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

