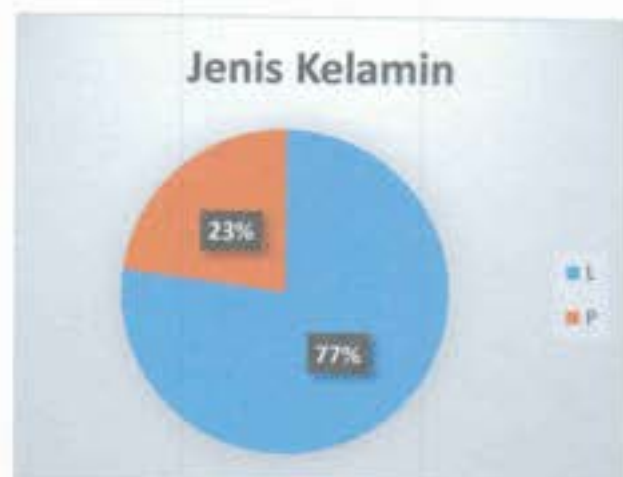


REKAPITULASI INFORMASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PERSETUJUAN TEKNIS DAN SURAT KELAYAKAN OPERASIONAL (SLO) DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATAM PERIODE JANUARI – JUNI 2023

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	2	2	3
13	52	3	3	3	4	3	3	2	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	2	4	2
17	48	3	4	3	4	3	3	3	3	2
18	49	3	2	3	4	3	3	3	2	2
19	35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	28	2	3	4	4	2	3	3	2	3
21	30	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	2	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
Jumlah / 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 tertimbang / 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

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

- * Unsur-Unsur pelayanan
- * Nilai rata-rata
- * Indeks Kepuasan Masyarakat
- * Jumlah NRR IKM tertimbang
- * Jumlah NRR Tertimbang x 25
- * Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- * NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Peralatan	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) : 82,51 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 82,50

C (Kurang Baik) : 60,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 20,00 - 60,00

% 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	0,71	11,43	0,71	0,00	8,57	0,00	0,00	22,86	20,00
Baik	77,14	58,57	95,71	0,00	82,86	98,67	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
Jumlah	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
Jumlah	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 Peralatan	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



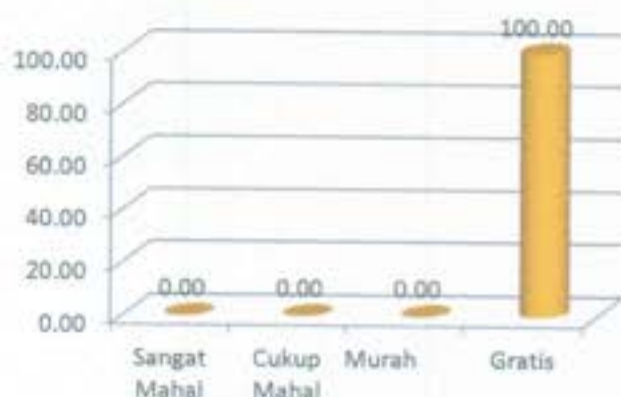
Prosedur Pelayanan



Kecepatan Pelayanan



Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



Kesesuaian Pelayanan



Kompetensi Petugas

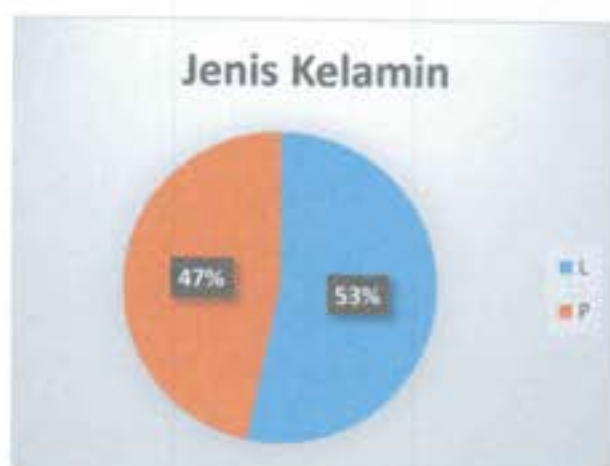
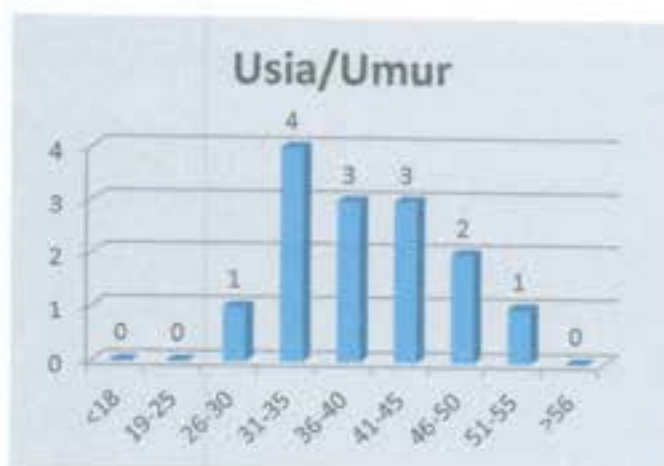




REKAPITULASI INFORMASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN DOKUMEN LINGKUNGAN
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATAM
PERIODE JANUARI – JUNI 2023

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
JENIS LAYANAN

DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATAM
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

IKM Unit pelayanan	*)	**)
	3.084	77.105

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

- * Unsur-Unsur pelayanan
- * Nilai rata-rata
- * Indeks Kepuasan Masyarakat
- * Jumlah NRR IKM tertimbang
- * Jumlah NRR Tertimbang x 25
- * Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- * 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

IKM UNIT PELAYANAN :	77.11
----------------------	-------

Mutu Pelayanan : **Baik**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) 80.31 - 100.00

B (Baik) 76.51 - 80.30

C (Kurang Baik) 65.00 - 76.50

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
keong	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

	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
keong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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**



