

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA BATAM**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun IKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Batam dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (tabel terlampir), jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 89,152

Nilai Rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan

| NO. | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR PELAYANAN |
|-----|---|-----------------------|
| 1. | Persyaratan pelayanan | 3,280 |
| 2. | Prosedur pelayanan | 3,553 |
| 3. | Kecepatan pelayanan | 3,447 |
| 4. | Kewajaran biaya pelayanan | 3,953 |
| 5. | Kesesuaian produk layanan | 3,860 |
| 6. | Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan | 3,680 |
| 7. | Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan | 3,327 |
| 8. | Kualitas sarana dan prasarana | 3,820 |
| 9. | Penanganan pengaduan | 3,207 |

a. Nilai indeks unit pelayanan = jumlah NRR IKM tertimbang per unsur *)

$$= 3,566$$

b. Nilai IKM setelah dikonversi = nilai indeks x nilai dasar

$$= 3,566 \times 25$$

$$= 89,152$$

c. Mutu pelayanan **A**

d. Kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa setiap unsur pelayanan memperoleh nilai yang baik yaitu kewajaran biaya pelayanan. Beberapa unsur pelayanan yang nilainya paling rendah adalah saran dan prasarana. Usaha yang telah dilaksanakan Badan Kepegawaiandan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya unsur tersebut antara lain :

a. Menyempurnakan Standart Operasional Prosedur pelayanan yang menjadi dasar pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia

b. Melakukan peningkatan sarana dan prasarana agar pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik;

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH KOTA BATAM
SKPD : BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA KOTA BATAM

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

Survey ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Batam, Juni 2020

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH KOTA BATAM
SKPD : BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA KOTA BATAM

BIDANG :
.....
UNIT PELAYANAN :
.....
ALAMAT :
.....
TELEPON/FAX :

(Batam, Juni 2020)

PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

*) Coret yang tidak perlu

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA
KOTA BATAM
ALAMAT : Jln. Engku Putri Nomor 1

| 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 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 24 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 29 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 39 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 44 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 45 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 48 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 53 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 55 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 59 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 60 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 64 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 68 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 69 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 70 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 73 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 77 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 78 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 81 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 82 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 83 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 84 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 85 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 88 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 89 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 90 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 92 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 94 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 95 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 96 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 97 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 98 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 99 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 100 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 101 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 102 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 103 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------------|
| 105 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 107 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 109 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 111 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 112 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 113 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 114 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 115 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 117 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 118 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 120 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 121 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 122 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 123 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 124 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 125 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 127 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 128 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 129 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 130 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 131 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 132 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 133 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 138 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 140 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 142 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 144 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 145 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 146 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 148 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| ΣNilai /Unsur | 492 | 533 | 517 | 593 | 579 | 552 | 499 | 573 | 481 |
| NRR / Unsur | 3,280 | 3,553 | 3,447 | 3,953 | 3,860 | 3,680 | 3,327 | 3,820 | 3,207 |
| NRR tertbg/ unsur | 0,364 | 0,394 | 0,383 | 0,439 | 0,428 | 0,408 | 0,369 | 0,424 | 0,356 |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | | | *) 3,566 **) 89,152 |

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

IKM UNIT PELAYANAN : 89,15

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

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,280 |
| U2 | Prosedur | 3,553 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,447 |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,953 |
| U5 | Produk Layanan | 3,860 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,680 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,327 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,820 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,207 |

Batam, Juni 2020
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA BATAM

Dra. HASNAH

Pembina Tk. I

NIP. 19621017 198903 1 004

PARAF HIERARKHIS

| | | |
|--------------|---------|---|
| Sekretaris | Masriah | ↑ |
| Kabid. PPKPA | Suhaemi | → |
| Kasubid. PK | hik | ↓ |

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

IKM UNIT PELAYANAN : 89,15

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

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,280 |
| U2 | Prosedur | 3,553 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,447 |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,953 |
| U5 | Produk Layanan | 3,860 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,680 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,327 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,820 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,207 |

Batam, Juni 2020
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA BATAM

Dra. HASNAH

Pembina Tk. I

NIP. 19621017 198903 1 004