



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
ATAS PELAYANAN PUBLIK
BTKLPP KELAS I BATAM

Semester : II (01 Juli - 31 Desember)
Tahun Layanan : 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA UNSUR	KATEGORI MUTU / UNSUR PELAYANAN
1	Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.203	Baik
2	Penanganan Terhadap Keluhan dan Pengaduan	3.547	Sangat Baik
3	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.141	Baik
4	Kemudahan Mekanisme / Prosedur Pelayanan	3.328	Baik
5	Kesesuaian Hasil / Produk Pelayanan	3.234	Baik
6	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	3.453	Baik
7	Kewajaran Biaya / Tarif Layanan	3.406	Baik
8	Kompetensi Petugas Pelayanan	3.547	Sangat Baik
9	Perilaku Petugas Pelayanan	3.563	Sangat Baik
Jumlah nilai rata-rata unsur		30.42	
Bobot Unsur		0.11	
Nilai Penimbang		25	
INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT		84.51	
KATEGORI		BAIK	

Survey dilaksanakan berdasarkan :
PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Batam, Januari 2024
Kepala

Budi Santoso, SKM, MPH

