

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
Periode 2021-10-01 sampai 2021-10-31**

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
Total Nilai /Unsur	1209	1236	1199	1455	1194	1211	1180	1144	1449	
NRR / unsur	3.32	3.4	3.29	4	3.28	3.33	3.24	3.14	3.98	
NRR tertbg/ unsur	0.37	0.38	0.37	0.44	0.36	0.37	0.36	0.35	0.44	*)
										3.44
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 86.06

**Keterangan :**

- U1 s.d. 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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.32
U2	Prosedur	3.4
U3	Waktu pelayanan	3.29
U4	Biaya/tarif	4
U5	Produk layanan	3.28
U6	Kompetensi pelaksana	3.33
U7	Perilaku pelaksana	3.24
U8	Sarana dan Prasarana	3.14
U9	Penanganan Pengaduan	3.98

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi)	<u>86.06</u>	=	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

Keterangan	Jumlah
Total Responden	364
Jumlah Responden Laki-laki	189
Jumlah Responden Perempuan	175
Usia Dibawah 20	185
Usia 21 sampai 30	58
Usia 31 sampai 40	62
Usia 41 sampai 50	44
Usia Diatas 51	15
PENDIDIKAN	
SD	20
SMP	49
SMA	275
D3	2
S1	18
S2	0
S3	0
PEKERJAAN	
PNS	3
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	80
WIRUSAHA	11
LAINNYA	270
JENIS LAYANAN	
AKTA	20
KTP	342
LAINNYA	2