

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
Periode 2021-01-01 sampai 2021-06-30**

| 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                | 1191                  | 1228 | 1228 | 1415 | 1358 | 1199 | 1186 | 1087 | 1403 |           |
| NRR / unsur                       | 3.36                  | 3.47 | 3.47 | 4    | 3.84 | 3.39 | 3.35 | 3.07 | 3.96 |           |
| NRR tertbg/ unsur                 | 0.37                  | 0.39 | 0.39 | 0.44 | 0.43 | 0.38 | 0.37 | 0.34 | 0.44 | *)        |
|                                   |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | 3.55      |
| Hasil Konversi IKM Unit pelayanan |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | **) 88.63 |

**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          | 3.36            |
| U2  | Prosedur             | 3.47            |
| U3  | Waktu pelayanan      | 3.47            |
| U4  | Biaya/tarif          | 4               |
| U5  | Produk layanan       | 3.84            |
| U6  | Kompetensi pelaksana | 3.39            |
| U7  | Perilaku pelaksana   | 3.35            |
| U8  | Sarana dan Prasarana | 3.07            |
| U9  | Penanganan Pengaduan | 3.96            |

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 88.63 = Sangat 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



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KENDAL**

**SEMESTER 1 TAHUN 2021**

**( Sesuai Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 )**

**NILAI IKM**

**88,63**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**