

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Periode 2022-01-01 sampai 2022-07-01

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	1291	1286	1283	1345	1276	1295	1280	1277	1343	
NRR / unsur	3.55	3.53	3.52	3.7	3.51	3.56	3.52	3.51	3.69	
NRR tertbg/ unsur	0.39	0.39	0.39	0.41	0.39	0.4	0.39	0.39	0.41	*) 3.56
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 89.1

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	3.55
U2	Prosedur	3.53
U3	Waktu pelayanan	3.52
U4	Biaya/tarif	3.7
U5	Produk layanan	3.51
U6	Kompetensi pelaksana	3.56
U7	Perilaku pelaksana	3.52
U8	Sarana dan Prasarana	3.51
U9	Penanganan Pengaduan	3.69

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	<u>89.1</u>	=	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

Keterangan	Jumlah
Total Responden	337
Jumlah Responden Laki-laki	178
Jumlah Responden Perempuan	159
Usia Dibawah 20	214
Usia 21 sampai 30	45
Usia 31 sampai 40	54
Usia 41 sampai 50	20
Usia Diatas 51	4
PENDIDIKAN	
SD	3
SMP	20
SMA	307
D3	3
S1	4
S2	0
S3	0
PEKERJAAN	
PNS	1
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	53
WIRSAUSAHA	49
LAINNYA	234
JENIS LAYANAN	
AKTA	4
KTP	327
LAINNYA	6