

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
Periode 2020-12-01 sampai 2020-12-22**

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	1171	1184	1167	1498	1163	1190	1183	1141	1465	
NRR / unsur	3.11	3.14	3.1	3.97	3.08	3.16	3.14	3.03	3.89	
NRR tertbg/ unsur	0.35	0.35	0.34	0.44	0.34	0.35	0.35	0.34	0.43	*)
										3.29
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 82.24

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	3.11
U2	Prosedur	3.14
U3	Waktu pelayanan	3.1
U4	Biaya/tarif	3.97
U5	Produk layanan	3.08
U6	Kompetensi pelaksana	3.16
U7	Perilaku pelaksana	3.14
U8	Sarana dan Prasarana	3.03
U9	Penanganan Pengaduan	3.89

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	<u>82.24</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



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KENDAL
SEMESTER II TAHUN 2020
(Sesuai Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017)**

NILAI IKM

82,24

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