

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JANUARI TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
20	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
30	3	3	2	3	1	2	3	3	2	
40	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
100	3	3	3	3	4	3	3	2	2	
110	4	3	3	4	2	3	3	3	3	
120	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
160	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
170	3	2	3	4	2	3	2	3	3	
180	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
190	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
200	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
210	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	4	4	3	4	3	3	3	2	2	
250	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	82	80	72	95	76	78	80	76	74	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.280	3.200	3.000	3.800	3.040	3.120	3.200	3.040	2.960	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.364	0.355	0.33	0.422	0.337	0.346	0.355	0.337	0.329	*) 3,495
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 79,476</b>

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

KETERANGAN :

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>79.48</b>	<b>B</b>
-----------------------------	--------------	----------

Mutu Pelayanan :

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31-100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61-88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00-76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00-64,99

KETERANGAN : Dengan populasi 800 orang  
Sampelnya 260 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN FEBRUARI TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
20	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
50	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
60	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
70	3	3	3	4	2	4	3	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	3	3	2	4	1	2	3	3	2	
110	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
120	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
130	4	3	3	4	2	3	3	3	3	
140	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
150	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
160	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
180	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
210	2	3	2	4	4	4	2	2	3	
220	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
230	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
260	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
270	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
280	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
290	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
300	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
310	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
320	3	2	4	2	3	3	3	2	2	
330	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
340	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
350	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	108	111	105	125	106	111	106	105	101	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.176	3.265	3.059	3.735	3.088	3.235	3.147	3.118	3.059	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.353	0.362	0.34	0.415	0.343	0.359	0.349	0.436	0.340	*) 3,193
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 79,822</b>

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

**KETERANGAN :**

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>79.82</b>	<b>B</b>
-----------------------------	--------------	----------

Mutu Pelayanan :

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31-100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61-88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00-76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00-64,99

KETERANGAN : Dengan populasi 4000 orang  
Sampelnya 350 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN MARET TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
20	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
30	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	2	4	4	3	3	2	2	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	3	3	4	4	4	4	4	2	2	
80	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
100	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
110	3	2	2	4	4	4	4	4	4	
120	3	3	2	4	2	3	3	3	3	
130	2	3	3	4	2	3	3	2	3	
140	3	2	1	4	4	3	3	3	3	
150	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
160	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
170	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
180	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
190	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
200	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
210	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
220	3	2	2	4	3	3	3	2	2	
230	3	4	2	3	3	3	3	2	3	
240	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
250	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
260	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
270	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
280	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
290	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
300	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
310	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
320	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
330	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	104	102	91	122	105	105	105	91	94	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.152	3.091	2.758	3.697	3.182	3.182	3.182	2.758	2.848	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.35	0.343	0.306	0.41	0.353	0.353	0.353	0.306	0.316	*) 3,091
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 77,280</b>

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

**KETERANGAN :**

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>77.28</b>	<b>B</b>
-----------------------------	--------------	----------

Mutu Pelayanan :

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31-100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61-88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00-76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00-64,99

KETERANGAN : Dengan populasi 3000 orang  
Sampelnya 341 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN APRIL TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
40	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
50	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
60	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
120	4	3	4	3	3	3	2	3	4	
130	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
140	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
150	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
160	2	3	3	3	3	4	3	4	4	
170	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
220	3	3	2	4	3	3	4	2	4	
230	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
240	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
250	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
260	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
270	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
280	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
290	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
300	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	118	119	118	113	122	124	123	117	133	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.471	3.500	3.471	3.912	3.588	3.647	3.618	3.441	3.912	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.385	0.389	0.385	0.434	0.398	0.405	0.402	0.382	0.434	*) 3,614
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 90,315</b>

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

**KETERANGAN :**

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>90.35</b>	<b>A</b>
-----------------------------	--------------	----------

Mutu Pelayanan :

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31-100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61-88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00-76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00-64,99

KETERANGAN : Dengan populasi 4000 orang  
Sampelnya 351 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN MEI TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
20	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
50	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
60	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
70	3	3	3	4	2	4	3	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	3	3	2	4	1	2	3	3	2	
110	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
120	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
130	4	3	3	4	2	3	3	3	3	
140	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
150	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
Jumlah Nilai Per Unsur	108	111	104	127	105	110	107	106	104	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.176	3.265	3.059	3.735	3.088	3.235	3.147	3.118	3.059	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.353	0.362	0.34	0.415	0.343	0.359	0.349	0.436	0.340	*) 3,206
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 80,149</b>

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

**KETERANGAN :**

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**80.15**

**B**

Mutu Pelayanan :

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31-100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61-88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00-76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00-64,99

KETERANGAN : Dengan populasi 250 orang  
Sampelnya 152 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JUNI TAHUN 2020  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANGERANG

JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
20	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
30	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
50	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	2	1	2	3	3	3	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
90	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	29	29	28	31	29	29	29	28	28	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.222	3.222	3.111	3.444	3.222	3.222	3.222	3.111	3.111	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.358	0.358	0.345	0.382	0.358	0.358	0.358	0.345	0.345	*) 3,207
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**)) 80,167</b>

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.040
U6	Kompetensi pelaksana	3.120
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.040
U9	Penanganan Pengaduan	2.960

KETERANGAN :

- U1 s/d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NMR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- Nilai Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>80.17</b>	<b>B</b>
-----------------------------	--------------	----------

Mutu Pelayanan :

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31-100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61-88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00-76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00-64,99

KETERANGAN : Dengan populasi 250 orang  
Sampelnya 152 IKM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Drs. H. Syafrudin , M.Si  
Pembina Utama Muda  
196303291985031007