

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2021  
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	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
60	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	2	3	4	3	3	3	2	3	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
150	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
160	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
170	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
190	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
200	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
210	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
220	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
230	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
240	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	84	83	87	95	86	85	87	85	91	*)
Nilai Rata-Rata Per Unsur	3,500	3,458	3,625	3,958	3,583	3,542	3,625	3,542	3,792	**)
NRR Tertimbang Per Unsur	0,389	0,384	0,402	0,439	0,398	0,393	0,402	0,390	0,421	3,621
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>90,534</b>

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,462
U2	Prosedur	3,458
U3	Waktu pelayanan	3,625
U4	Biaya/tarif	3,958
U5	Produk layanan	3,583
U6	Kompetensi pelaksana	3,542
U7	Perilaku pelaksana	3,625
U8	Maklumat Pelayanan	3,542
U9	Penanganan Pengaduan	3,792

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 : 90,53 A**

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