

199	Laki-laki	22	SMA	MAHASISWA	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	4	4	4	3	4
200	Perempuan	30	SMA	IRT	Pembuatan Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	4	4
201	Perempuan	30	SMA	IRT	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	3	4	3	4
202	Perempuan	40	SI	PNS	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang)	3	4	3	3	4	3	4	3	4
203	Perempuan	40	SMA	WIRAUUSAHA	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	Perempuan	31	SI	HONORER	Pembuatan KTP-el (baru / rusak / hilang), Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	3	3	3	3	3	2	4	3	4
JUMLAH						674	666	637	667	679	643	814	676	782
NRR/UNSUR						3,304	3,265	3,123	3,270	3,328	3,152	3,990	3,314	3,833
NRR TERTIMBANG/UNSUR						0,367	0,363	0,347	0,363	0,370	0,350	0,443	0,368	0,426
TOTAL NRR TERTIMBANG/UNSUR														3,397
NILAI IKM														84,94 (Baik)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Nilai Rata-rata
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	U1	3,304
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	U2	3,265
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	U3	3,123
4	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	U4	3,270
5	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	U5	3,328
6	Sarana dan prasarana pelayanan	U6	3,152
7	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	U7	3,990
8	Kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan dan hasil yang diberikan	U8	3,314
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	U9	3,833

Keterangan :

- U1 – 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 Perunsur dibagi Jumlah Kuisisioner yang Terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur : NRR Per Unsur x 1/9