

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL

ALAMAT : Jalan Lingkar Timur Manding Bantul

TELP DAN FAX : (0274) 367526

No	Nomor Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	1	27	L	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
2	2	44	L	SLTA	lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	37	L	SLTP	Pegawai Swasta	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
4	4	55	L	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
5	5	57	L	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
6	6	28	L	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	7	61	L	SLTA	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	8	33	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
9	9	45	P	Diploma	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
10	10	32	L	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
11	11	41	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
12	12	46	L	SLTA	lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
13	13	29	L	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	14	24	P	SLTA	Pelajar/mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	15	56	L	SLTA	lainnya	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
16	16	42	L	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	17	47	L	SLTA	lainnya	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
18	18	51	L	SD	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	19	55	L	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
20	20	57	L	SD	Petani	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No	Nomor Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
21	21	45	L	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	22	28	P	Diploma	Pegawai swasta	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
23	23	32	P	SLTA	lainnya	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	24	56	L	SLTP	lainnya	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
25	25	49	L	SLTA	Pegawai swasta	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
26	26	45	P	SD	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	27	32	L	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	28	40	L	SLTP	Pegawai swasta	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
29	29	45	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
30	30	29	L	SLTA	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3
31	31	31	P	SLTA	Pegawai swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	32	42	P	SLTA	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	33	29	P	SLTP	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3
34	34	46	L	SLTA	lainnya	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
35	35	43	L	SLTA	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	36	28	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
37	37	37	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
38	38	46	P	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
39	39	33	L	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
40	40	22	L	SLTA	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
41	41	26	L	S1	lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
42	42	40	L	Diploma	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	43	43	P	SLTA	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
44	44	61	L	SLTP	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
45	45	30	L	S1	Pegawai swasta	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
46	46	31	P	SLTP	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
47	47	63	L	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
48	48	45	L	S1	lainnya	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3

49	49	37	L	SLTA	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	50	41	L	SLTA	lainnya	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3





No	Nomor Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
81	81	30	P	S2	Pegawai Swasta	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
82	82	48	P	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
83	83	24	L	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
84	84	32	L	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
85	85	33	P	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3
86	86	54	L	Diploma	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
87	87	23	L	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	88	50	L	Diploma	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
89	89	37	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
90	90	19	L	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
91	91	11	P	SD	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
92	92	30	L	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
93	93	31	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	94	49	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4
95	95	60	L	S1	Lainnya	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
96	96	29	P	Diploma	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
97	97	30	P	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
98	98	23	P	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
99	99	27	P	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	100	45	L	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
101	101	39	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	102	45	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
103	103	28	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	104	30	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
105	105	37	L	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
106	106	47	L	Diploma	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
107	107	26	P	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
108	108	29	P	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3

109	109	30	P	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	110	30	P	Diploma	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3

No	Nomor Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
111	111	24	P	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
112	112	28	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
113	113	50	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
114	114	52	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
115	115	27	P	Diploma	Pegawai Swasta	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
116	116	40	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
117	117	25	P	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	118	23	L	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	119	40	L	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
120	120	54	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3

Jumlah Nilai Unsur	370	382	400	380	378	388	365	378	381	386	398	393	386	384
Nilai Rata-Rata	3.08	3.18	3.33	3.17	3.15	3.23	3.04	3.15	3.18	3.22	3.32	3.28	3.22	3.20
NRR Pertimbang	0.22	0.23	0.24	0.22	0.22	0.23	0.22	0.22	0.23	0.23	0.24	0.23	0.23	0.23

\*)

3.176658

\*\*)

79.41646

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = 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 = NRR per unsur x 0,071  
per unsur

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>79.42</b>
-----------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3.083
U2	Persyaratan pelayanan	3.183
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.333
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.167
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.150
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.233
U7	Kecepatan pelayanan	3.042
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.150
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.175
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.217



**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

**B** (Baik) : 62,51 - 81,25

**C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

U11	Kepastian biaya pelayanan	3.317
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.275
U13	Kenyamanan lingkungan	3.217
U14	Keamanan pelayanan	3.200

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL "BAIK"