

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	34	L	SD	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
2	2	32	P	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3
3	3	37	L	SLTP	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
4	4	46	L	SLTA	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	31	L	SLTA	lainnya	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
6	6	53	P	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
7	7	48	L	SLTA	lainnya	3	3	4	3	3	3	2	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	30	L	SLTP	lainnya	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
10	10	51	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	11	41	P	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	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	50	P	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	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
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	3	4	4	4	4	4	
24	24	47	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
25	25	49	L	SLTA	Pegawai swasta	3	3	3	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	P	SLTP	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
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	60	P	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	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	28	L	SLTA	Pegawai swasta	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
47	47	26	L	SD	Wiraswasta/Usahawan	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3
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	46	L	SLTP	lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	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
81	81	40	L	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
82	82	48	P	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
83	83	19	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
84	84	32	L	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
85	85	49	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
86	86	54	L	Diploma	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
87	87	56	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
88	88	50	L	Diploma	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
89	89	28	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	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	36	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
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	35	P	Diploma	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
95	95	28	P	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	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	33	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
100	100	43	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
101	101	51	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	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	P	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	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	42	P	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	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	44	L	SLTA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	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	L	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	4	3	3	4	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	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	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	19	L	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
119	119	26	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
120	120	56	L	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3

Jumlah Nilai Unsur	373	373	404	374	375	388	361	371	374	388	408	391	385	377
Nilai Rata-Rata	3.11	3.11	3.37	3.12	3.13	3.23	3.01	3.09	3.12	3.23	3.40	3.26	3.21	3.14
NRR Pertertimbang	0.22	0.22	0.24	0.22	0.22	0.23	0.21	0.22	0.22	0.23	0.24	0.23	0.23	0.22

*) 3.160683
 **) 79.01708

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 per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 79.02

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3.108
U2	Persyaratan pelayanan	3.108
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.367
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.117
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.125
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.233
U7	Kecepatan pelayanan	3.008
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.092
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.117
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.233
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.400
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.258
U13	Kenyamanan lingkungan	3.208
U14	Keamanan pelayanan	3.142

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL "BAIK"