



63	38	2	5	6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
64		1		5	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
65	53	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	38	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	38	2	5	6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
68	53	1	6	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
69	31	1	5	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
70	33	1	5	1	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
71	45	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	57	1	5	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	40	1	6	1	3	3	3		3	3	3	3	3	3	4	3	3
74	42	2	5	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
75	40	2	5	1	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	2	4
76	43	2	5	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
77	45	2	5	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
78	44	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
79	40	2	5	1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
80	36	2	5	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81					3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
82	45	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
83	34	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
84	17	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
85	17	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
86	17	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	17	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	17	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	17	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	41	1	3	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
91	54	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	53	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
93	17	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
94	17	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
95	17	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	16	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	17	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	41	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
99	39	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	39	2	6	1	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
101	39	2	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3
102	31	2	5	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
103		2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	40	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
105	34	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	46	1	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
107	44	1	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
108	48	1	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
109	49	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
110	30	2	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
111	36	2	3	6	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
112	27	1	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
113	29	1	2	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
114	49	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
115	51	2	5	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
116	55	2	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
117	46	1	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
118	44	1	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
119	55	2	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
120	46	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	44	1	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
122	48	1	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
123	49	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
124	30	2	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
125	36	2	3	6	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
126	44	2	4	1	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4
127	45	1	4	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
128	47	1	3	1	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3
129	48	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3
130	47	1	4	1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
131	47	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
132	50	1	3	1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
133	37	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4

134	39	1	4	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
135	41	2	3	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
136	38	1	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
137	38	2	3	1	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
138	49	2	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
139	20	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
140	20	1	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
141	20	1	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
142	21	1	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
143	27	1	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
144	29	1	2	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
145	49	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
146	51	2	5	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
147	49	2	3	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
148	20	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
149	20	1	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
150	20	1	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
151	21	1	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
152	27	1	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
TOTAL RESPONDEN		152 152 152 150 151 152 152 152 152 152 151 152 152 152																
TOTAL NILAI		485 483 501 477 500 510 464 503 523 500 511 490 501 487																

NRR Per unsur = jml nilai per unsur/ jumlah kuisioner terisi	3.191	3.178	3.296	3.180	3.311	3.355	3.053	3.309	3.441	3.289	3.384	3.224	3.296	3.204
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071	0.227	0.226	0.234	0.226	0.235	0.238	0.217	0.235	0.244	0.234	0.240	0.229	0.234	0.227	<b>3.245</b> *)
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----------------

IKM Unit Pelayanan	<b>81.137</b> (**)
--------------------	--------------------

**HASIL PERHITUNGAN:**

- NILAI IKM = 81.137
- MUTU PELAYANAN "B"
- KINERJA UNIT PELAYANAN "BAIK"

Nilai paling tinggi adalah unsur : 0.235 (U8/ Keadilan dalam mendapatkan pelayanan)  
 Nilai paling rendah adalah unsur : 0.217 ( U7/ Kecepatan Pelayanan)

Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Stake holder					
PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta/Usahawan	Petani/Peternak	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya (sebutkan)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
90	12	2	18	17	9

Keterangan :

1. JK = Jenis Kelamin (1. Laki-Laki, 2. Perempuan)
2. PT = Pendidikan Tertinggi (1. SD, 2. SMP, 3. SMA, 4. S1, 5. S2, 6.S3)
3. PU = Pekerjaan Utama (1. TNI/Polri, 2.Pegawai Swasta, 3. Wraswasta/Usahawan, 4.Petani/Peternak, 5. Pelajar, 6.Lainnya)
4. U1 s/d U14 = Unsur pelayanan
5. NRR = Nilai rata-rata
6. IKM = Indek Kepuasan Masyarakat
4. \*) = Jml NRR IKM tertimbang
5. \*\*) = IKM Unit Pelayanan X 25

KETERANGAN UNSUR-UNSUR PELAYANAN

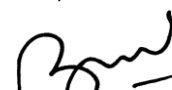
NO	UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan
2.	Persyaratan pelayanan
3.	Kejelasan petugas pelayanan
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan
6.	Kemampuan petugas pelayanan
7.	Kecepatan pelayanan
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan
9.	Kesopanan dan keramahan petugas
10.	Kewajaran biaya pelayanan
11.	Kepastian biaya pelayanan
12.	Kepastian jadwal pelayanan
13.	Kenyamanan lingkungan
14.	Keamanan pelayanan

KETERANGAN NILAI PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Yogyakarta, Januari 2018

Kepala Balai



drh. Bagpes Puermadajaja, MSc.  
NIP. 196308201990031003