

## BAB IV

### KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian dan juga pembahasan digunakan untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu “bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang?”. Berdasarkan dari hasil pengolahan serta analisis data tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang adalah **Baik** dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,50** dan Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar **87,60** dengan hasil penilaian tingkat kualitas pada kedelapan unsur yang dijadikan penilaian adalah Baik dan memperoleh hasil penilaian sangat baik pada salah satu unsur yaitu unsur kesembilan terkait penanganan pengaduan pengguna layanan.
2. Tingkat kualitas pada bidang pencatatan sipil adalah **Baik** dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,50** dan Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar **87,39**. Pada pelayanan di bidang ini, yaitu layanan akta kematian memiliki Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,78** dan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **94,44** serta tingkat kualitasnya adalah **Sangat Baik**. Sedangkan pada jenis layanan akta kelahiran, tingkat kualitasnya adalah **Baik** dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,45** dan Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar **86,18**.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat pada bidang kependudukan adalah sebesar **87,75** dengan tingkat kualitasnya adalah **Baik**, dan Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,51**. Pada jenis layanan Kartu Keluarga (KK), tingkat kualitasnya adalah **Baik** dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,45** dan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **86,19**. Sedangkan untuk jenis layanan kedua yang diambil pada bidang ini adalah Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Hasil dari jenis pelayanan kedua ini memiliki tingkat kualitas pelayanannya adalah **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,59** dan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **89,73**.
4. Dari hasil penelitian yang sudah dijelaskan di atas dan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesamaan pada hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang dijadikan salah satu patokan dalam penelitian ini, yaitu laporan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik LIPI pada tahun 2019. Kesamaan ada pada hasil kategori mutu pelayanan yaitu B dan kategori kinerja unit pelayanan yaitu baik.
5. Perbedaan yang ada dari dua penelitian ini (penelitian terhadap DISDUKCAPIL Kota Magelang dan penelitian terhadap LIPI) ada pada hasil akhir yaitu nilai indeks kepuasan masyarakat, di mana LIPI mendapatkan hasil sebesar 85,23 sedangkan penelitian ini mendapatkan hasil nilai indeks kepuasannya sebesar 87,60. Perbedaan lainnya yaitu ada pada waktu dan tempat dilaksanakannya penelitian serta populasi dan sampel yang diambil pada masing-masing penelitian. Hal ini dikarenakan pengambilan sampel di lapangan pada penelitian ini mengalami kendala sehingga apa yang sudah direncanakan pada awal penyusunan penelitian harus diubah dan menyesuaikan kondisi yang ada di lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

Ade, Halomoan. 2018. *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen Telaga Futsal di Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia.

Aditya, Yoga. 2021. *Masalah Pelayanan Publik yang Paling Sering Diadukan ke Ombudsman*. <https://www.gatra.com/news-518956-politik-masalah-pelayanan-publik-yang-paling-sering-diadukan-ke-ombudsman.html>. 6 Agustus 2021.

Apriani, Tri. 2020. *Potret Buram Pelayanan Publik di Indonesia*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->. 21 Maret 2020.

Azmi, Riza, dkk. 2020. *Laporan Akhir Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2020*. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya, Perangkat, dan Penyelenggaraan Pos dan Informatika Badan Penelitian dan Pengembangan SDM.

Daton, Darius Beda. 2020. *Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->. 22 Januari 2020.

Gultom, Dwie Irmawaty, dkk. 2019. *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik LIPI Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia*. Jakarta: Kepala Biro Kerja Sama, Hukum, dan Humas Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.

Gutama, Decky Arya. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*. Skripsi. Medan. Universitas Sumatera Utara.

Hayani, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Skripsi. Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Nugraheni, Zulfi Ahaditya Arif. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.

Purwanto, Erwan Agus, dkk. 2016. *Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Saefur Rohman dan Fino Wahyudi Abdul. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Masa Pandemi COVID-19*. Jurnal Logistik Indonesia. Vol.5, No.1, pp. 73-85.

Sari, Nanna. 2019. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone*. Skripsi. Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Surya, Iin. 2019. *Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor SAMSAT di Batoh Banda Aceh*. Skripsi. Banda Aceh. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Tim Penyusunan Indeks Kepuasan. 2021. *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. Situbondo: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

Tim Survei. 2019. *Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019*. Jawa Barat: Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.

## LAMPIRAN

### KUESIONER PENGGUNA LAYANAN DISDUKCAPIL KOTA MAGELANG

Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Pengguna Layanan DISDUKCAPIL Kota Magelang  
di tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan, Saya Bernardia Devina Aviananda, mahasiswa tingkat akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY). Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir S1 dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang”. Saya berharap anda dapat menjawab seluruh pertanyaan dengan **jujur** dan **sesuai** dengan pelayanan yang didapatkan.

Atas kesediaan dan kerjasama anda dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

#### INFORMASI TAMBAHAN

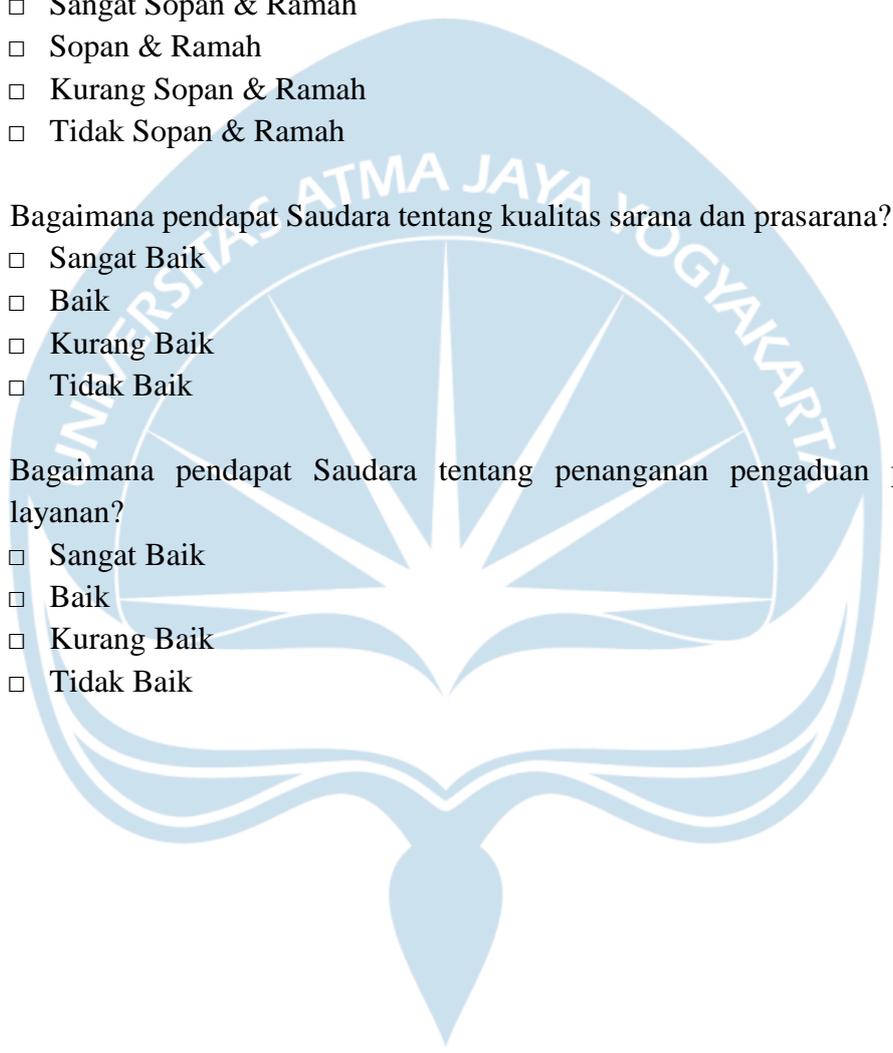
- Seluruh informasi dan isian yang terkandung dalam kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan analisis.
- Informasi spesifik terkait identitas responden tidak akan diinformasikan kepada umum atau dipublikasikan dalam bentuk apapun.
- Kuesioner ini diisi oleh responden yang **pernah** menggunakan layanan dari DISDUKCAPIL Kota Magelang.
- Survei singkat ini diperkirakan akan memakan waktu sekitar 10 menit.

## PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
2. Pendidikan Terakhir :  SD  SMP  S1  
 D3/D4  SMA/SMK  S2
3. Pekerjaan Utama :  Pendidik  Pengusaha   
 Mahasiswa  Swasta  PNS  Peneliti   
 TNI/POLRI  lainnya
- 
4. Jenis Layanan yang pernah digunakan :  Akta Kelahiran  
 Akta Kematian  
 (pilih salah satu yang paling sering)  Kartu Keluarga  
 KTP-el

## KUESIONER

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
  - Sangat Sesuai
  - Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Tidak Sesuai
  
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
  - Sangat Mudah
  - Mudah
  - Kurang Mudah
  - Tidak Mudah
  
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
  - Sangat Cepat
  - Cepat
  - Kurang Cepat
  - Tidak Cepat
  
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?
  - Gratis
  - Murah
  - Cukup Mahal
  - Sangat Mahal
  
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan?
  - Sangat Sesuai
  - Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Tidak Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
    - Sangat Kompeten
    - Kompeten
    - Kurang Kompeten
    - Tidak Kompeten
  7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan?
    - Sangat Sopan & Ramah
    - Sopan & Ramah
    - Kurang Sopan & Ramah
    - Tidak Sopan & Ramah
  8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
    - Sangat Baik
    - Baik
    - Kurang Baik
    - Tidak Baik
  9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
    - Sangat Baik
    - Baik
    - Kurang Baik
    - Tidak Baik
- 
- The image contains a large, light blue watermark logo of Universitas Atma Jaya Yogyakarta. The logo features a stylized sunburst or starburst design in the center, with the text 'UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA' curved around the top and sides of the central emblem.

### TABULASI DATA IKM BIDANG PENCATATAN SIPIL

No.	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-laki	30 - 55 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	4	3	4	3	4	3	2	3
10	Perempuan	18 - 29 tahun	D3/D4	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMP	Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	3	3	4	3	3	3	2	4
14	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	Perempuan	30 - 55 tahun	SMP	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	Perempuan	18 - 29 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	3	3	3	3	3	3	3	4
32	Perempuan	18 - 29 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	2	3	4	3	3	3	3	4
33	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	3	3	4	3	3	3	3	4
34	Laki-laki	18 - 29 tahun	S1	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	3	4	3	4	3	3	4	3	3
41	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	4	3	3	3	4	4	4	4
62	Perempuan	30 - 55 tahun	SMP	Akta Kematian	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	Laki-laki	18 - 29 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	4	4	3	4	3	3	3	3	4
65	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kematian	4	4	3	4	3	4	4	3	4
66	Laki-laki	> 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	Laki-laki	> 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	Laki-laki	30 - 55 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	4	4	4	3	4	3	4	4
70	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	4	4	3	3	4	3	4
72	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Perempuan	30 - 55 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	4	3	3	3	3	3	3	4
77	Laki-laki	> 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	3	4
78	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	4	3	4	3	4	4	4	4
79	Laki-laki	18 - 29 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	4	3	4	4
83	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	3	4	3	4
85	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	2	3	2	3	3	3	2	3
88	Laki-laki	30 - 55 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	4	3	3	3	3	3	3	4
92	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	3	3	4	4	4	4	4	4	4
99	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	3	3	4
TOTAL JAWABAN					142	143	136	155	137	141	141	135	160
NILAI RATA-RATA PER UNSUR					3,46	3,49	3,32	3,78	3,34	3,44	3,44	3,29	3,90
NILAI INDEKS PELAYANAN					3,50								
IKM PELAYANAN					87,39								

## TABULASI DATA IKM BIDANG KEPENDUDUKAN

No.	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
2	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
3	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	3	4	4	3	3	2	4	
4	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
5	Perempuan	> 55 tahun	SD	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
6	Laki-laki	18 - 29 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
7	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	Perempuan	> 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	Laki-laki	> 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
16	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
18	Perempuan	< 18 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
19	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Perempuan	30 - 55 tahun	SMP	Kartu Keluarga	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
24	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
26	Perempuan	18 - 29 tahun	SD	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
29	Perempuan	30 - 55 tahun	SD	Kartu Keluarga	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
30	Laki-laki	> 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
31	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	3	2	3	3	4	3	3	4	
36	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
37	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	Laki-laki	< 18 tahun	SMP	Kartu Keluarga	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
43	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
44	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	Kartu Keluarga	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
45	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
46	Laki-laki	< 18 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
47	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	Laki-laki	> 55 tahun	SD	Kartu Keluarga	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
49	Perempuan	18 - 29 tahun	D3/D4	Kartu Keluarga	3	3	3	3	3	4	4	2	3	
52	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	KTP-el	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
53	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
54	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	KTP-el	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
55	Laki-laki	30 - 55 tahun	D3/D4	KTP-el	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
56	Perempuan	30 - 55 tahun	D3/D4	KTP-el	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
57	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	Laki-laki	18 - 29 tahun	S1	KTP-el	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	Laki-laki	18 - 29 tahun	SD	KTP-el	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
61	Laki-laki	> 55 tahun	SD	KTP-el	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
63	Laki-laki	< 18 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
69	Laki-laki	18 - 29 tahun	S1	KTP-el	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
73	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	KTP-el	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	Perempuan	< 18 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
89	Laki-laki	> 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
90	Laki-laki	30 - 55 tahun	S2	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	Perempuan	18 - 29 tahun	D3/D4	KTP-el	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
95	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
96	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
98	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	KTP-el	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
TOTAL JAWABAN					203	208	195	221	198	203	204	197	235	
NILAI RATA-RATA PER UNSUR					3,44	3,53	3,31	3,75	3,36	3,44	3,46	3,34	3,98	
NILAI INDEKS PELAYANAN														3,51
IKM PELAYANAN														87,75

## TABULASI DATA IKM DISDUKCAPIL KOTA MAGELANG

No.	kelamin	Usia	Terakhir	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-laki	30 - 55 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	4	3	4	3	4	3	2	3
2	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	4	4	3	4	3	3	4
3	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	3	4	4	3	3	2	4
4	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	4	3	4	4	3	4	3	4
5	Perempuan	> 55 tahun	SD	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	4	3	4
6	Laki-laki	18 - 29 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	4	3	4	3	3	3	3	4
7	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	Perempuan	> 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	Perempuan	18 - 29 tahun	D3/D4	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Laki-laki	> 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMP	Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	3	3	4	3	3	3	2	4
14	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	3	4	3	4	4	4	4	4
17	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	Perempuan	< 18 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	4	3	4	3	3	4	4	4
19	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	Perempuan	30 - 55 tahun	SMP	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Perempuan	30 - 55 tahun	SMP	Kartu Keluarga	3	4	3	4	3	3	3	3	4
23	Perempuan	18 - 29 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	4	3	4	3	3	3	3	4
26	Perempuan	18 - 29 tahun	SD	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	2	4
27	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	3	3	3	3	3	3	3	4
29	Perempuan	30 - 55 tahun	SD	Kartu Keluarga	3	4	3	3	3	3	3	3	4
30	Laki-laki	> 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	3	2	3	3	3	4	3	4
31	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	3	2	3	3	4	3	3	4
32	Perempuan	18 - 29 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	2	3	4	3	3	3	3	4
33	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	3	3	4	3	3	3	3	4
34	Laki-laki	18 - 29 tahun	S1	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	3	4	3	4	3	3	4	3	3
36	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	2	4
37	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Laki-laki	< 18 tahun	SMP	Kartu Keluarga	3	3	4	4	3	3	4	3	4
43	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	4	3	4	4	4	3	4	4	4
44	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	Kartu Keluarga	4	3	4	4	3	4	3	3	4
45	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	4	4	4	3	3	4	4	3	4
46	Laki-laki	< 18 tahun	SMA/SMK	Kartu Keluarga	3	4	3	3	3	4	3	4	4
47	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Kartu Keluarga	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	Laki-laki	> 55 tahun	SD	Kartu Keluarga	4	4	3	3	3	3	3	4	4
49	Perempuan	18 - 29 tahun	D3/D4	Kartu Keluarga	3	3	3	3	3	4	4	2	3
50	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	4	3	3	3	4	4	4	4

52	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	KTP-el	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	KTP-el	4	4	3	4	3	4	3	3	4
55	Laki-laki	30 - 55 tahun	D3/D4	KTP-el	4	4	3	3	4	3	3	4	4
56	Perempuan	30 - 55 tahun	D3/D4	KTP-el	3	3	4	4	3	3	3	3	4
57	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	Laki-laki	18 - 29 tahun	S1	KTP-el	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	Laki-laki	18 - 29 tahun	SD	KTP-el	3	3	3	3	3	3	4	3	4
61	Laki-laki	> 55 tahun	SD	KTP-el	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	Perempuan	30 - 55 tahun	SMP	Akta Kematian	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	Laki-laki	< 18 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	Laki-laki	18 - 29 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	4	4	3	4	3	3	3	3	4
65	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kematian	4	4	3	4	3	4	4	3	4
66	Laki-laki	> 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	Laki-laki	> 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	Laki-laki	30 - 55 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	4	4	4	3	4	3	4	4
69	Laki-laki	18 - 29 tahun	S1	KTP-el	3	3	3	4	4	4	4	4	4
70	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	4	4	3	3	4	3	4
72	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Perempuan	30 - 55 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	4	3	3	3	3	3	3	4
77	Laki-laki	> 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	3	4
78	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	4	3	4	3	4	4	4	4
79	Laki-laki	18 - 29 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	KTP-el	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	4	3	4	4
83	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	3	4	4	3	4	3	4
84	Perempuan	< 18 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	3	3	4	3	3	4	4	4
85	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	2	3	2	3	3	3	2	3
88	Laki-laki	30 - 55 tahun	D3/D4	Akta Kelahiran	3	4	3	3	3	3	3	3	4
89	Laki-laki	> 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	4	4	4	3	4	4
90	Laki-laki	30 - 55 tahun	S2	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Laki-laki	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Perempuan	18 - 29 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	Perempuan	18 - 29 tahun	D3/D4	KTP-el	3	4	3	4	3	3	3	3	4
95	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	3	3	3	4	3	4	3	3	4
96	Laki-laki	18 - 29 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	3	4	3	3	3	4	4
97	Perempuan	30 - 55 tahun	S1	Akta Kelahiran	3	3	4	4	4	4	4	4	4
98	Perempuan	30 - 55 tahun	SMA/SMK	KTP-el	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Laki-laki	30 - 55 tahun	SMA/SMK	Akta Kelahiran	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	Perempuan	18 - 29 tahun	S1	KTP-el	3	4	3	4	3	4	4	3	4
TOTAL JAWABAN					345	351	331	376	335	344	345	332	395
NILAI RATA-RATA PER UNSUR					3,45	3,51	3,31	3,76	3,35	3,44	3,45	3,32	3,95
NILAI INDEKS PELAYANAN					3,50								
IKM PELAYANAN					87,60								

## LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN



**FAKULTAS ILMU SOSIAL  
DAN ILMU POLITIK**  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

No : 203/Pen/2022  
Hal : Permohonan Ijin Penyebaran Kuesioner

08 Juli 2022

Kepada  
Yth. Kepala Kantor Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil  
Kota Magelang  
Jl. Veteran No.7, Magelang, Kec. Magelang Tengah,  
Kota Magelang, Jawa Tengah 56117

Dengan hormat,

Berkaitan dengan proses belajar-mengajar di Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, khususnya di dalam menyelesaikan skripsi, dengan ini kami mohon kesediaan pimpinan memberi ijin bagi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama	:	Bernardia Devina Aviananda
NPM	:	171006185
No. Kontak	:	081393387545
Dosen Pembimbing	:	Andreas A. Susanto, Drs., M.S., Ph.D

untuk melakukan penelitian terkait TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAGELANG. Menindaklanjuti magang yang pernah dilaksanakan pada bulan Februari - April & bulan Juli 2021 ( Diperkenankan untuk melakukan pengambilan data dengan penyebaran kuesioner)

Kami perlu menyampaikan kegiatan tersebut dilakukan semata-mata bersifat ilmiah dan intern Fakultas. Oleh karena itu data-data yang akan diperoleh tidak diperkenankan untuk maksud ataupun tujuan lain.

Atas perhatian dan perkenannya, kami mengucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi,  
Ketua Program Studi,  
  
Y. Kunharibowo, S.Sos., M.A.

**Alamat**

Kampus IV Gedung Teresa  
Jalan Babarsari 6 Yogyakarta 55281

**URL**

[www.fisip.uajy.ac.id](http://www.fisip.uajy.ac.id)

**Kontak**

Telepon : +62-274-487711 ext. 4126  
Fax : +62-274-487748  
Surel : [fisip@uajy.ac.id](mailto:fisip@uajy.ac.id)

