

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK

# KECAMATAN BOYAN TANJUNG

# 2023



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



**KECAMATAN BOYAN TANJUNG  
KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya hingga Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada Kecamatan Boyan Tanjung untuk masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Boyan Tanjung, September 2023

Camat Boyan Tanjung,  
  
**AGUS HARIADI, S.E**  
Pambina  
NIP. 19690605 199003 1 010

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel.....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud .....	2
1.3. Tujuan .....	2
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai.....	3
1.5. Dasar Hukum .....	3
BAB II METODELOGI PENGUKURAN .....	5
2.1. Teknik Pengumpulan Data .....	5
2.2. Teknik Pemilihan Sampel .....	6
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	7
2.4 Teknik Analisis Data .....	8
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	9
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey .....	9
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	9
3.2.2 Analisis Data Survei.....	10
3.2 Pengolahan Data.....	11
3.2.1 Profil Responden .....	11
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	22
4.1. Kesimpulan .....	22
4.2. Saran .....	22

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan. ....	6
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	8
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia. ....	12
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	12
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	13
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	14
Tabel 3.5	Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM .....	15
Tabel 3.6	Persyaratan Pelayanan. ....	16
Tabel 3.7	Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur .....	17
Tabel 3.8	Persyaratan Biaya/Tarif .....	17
Tabel 3.9	Persyaratan Waktu pelayanan .....	18
Tabel 3.10	Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	18
Tabel 3.11	Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	19
Tabel 3.12	Persyaratan Sarana & Prasarana .....	19
Tabel 3.13	Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan.....	20
Tabel 3.14	Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran .....	20

## **1.1 LATAR BELAKANG**

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk. Kredibilitas yang buruk dalam pelayanan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Permasalahan pelayanan menjadi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan citra buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Kecamatan Boyan Tanjung berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Kecamatan Boyan Tanjung harus proaktif berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang- undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

## **1.2 MAKSUD**

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Boyan Tanjung adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu secara periodik;
- c. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu.

## **1.3 TUJUAN**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Boyan Tanjung. Adapun tujuan khusus dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Kecamatan Boyan Tanjung;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat pada Kecamatan Boyan Tanjung;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Kecamatan Boyan Tanjung.

#### **1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah: tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Boyan Tanjung. Kabupaten Kapuas Hulu.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Kecamatan Boyan Tanjung, Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

#### **1.5 DASAR HUKUM**

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Boyan Tanjung. Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- i. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu.

## **2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Kuesioner berisikan 9 unsur seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 halaman 8 dan 9, yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample Krejcie & Morgan (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297

<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327
<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375
<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>1000000</b>	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat, p. 159

### 2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan

## 2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \text{nilai IKM} \times 25$$

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada table berikut:

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### **3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2023 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 100 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

#### **3.2.1. Pengumpulan Data Survei**

Pengolahan data survey dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

1. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

2. Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah

nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### **3.2.2. Analisis Data Survei**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
  - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
  - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microsof Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## **3.2 PENGOLAHAN DATA**

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2023 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

### **3.2.1. Profil Responden**

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2023, sebanyak 100 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18

tahun sebanyak 3 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 10 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 24 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 21 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 17 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 12 orang, usia 46-50 sebanyak 8 orang, usia 51-55 sebanyak 3 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 2 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	3	3%
19-25 Tahun	10	10%
26-30 Tahun	24	24%
31-35 Tahun	21	21%
36-40 Tahun	17	17%
41-45 Tahun	12	12%
46-50 Tahun	8	8%
51-55 Tahun	3	3%
>56 Tahun	2	2%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber data diolah (2023)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 adalah sebanyak 100 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 73 orang berjenis kelamin laki-laki dan 27 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
---------------	----------------	----------------

Pria	73	73%
Wanita	27	27%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber data diolah (2023)

### 3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 adalah sebanyak 100 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 1 orang, SMP sebanyak 5 orang, SMA/SMK sebanyak 74 orang, lulusan Diploma 1-Diploma 3 sebanyak 6 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 13 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 1 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2023, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	1	1%
SMP	5	5%
SMA/SMK	74	74%
D1-D3	6	6%
D3-S1	13	13%
S2-S3	1	1%
Jumlah	100 orang	100 %

Sumber data diolah (2023)

### 4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2023 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 100 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini

sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 7 orang, pegawai swasta sebanyak 8 orang, wiraswasta 13 orang, pelajar 3 orang dan sekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 69 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	7	7%
Pegawai Swasta	8	8%
Wiraswasta	13	13%
Pelajar	3	2%
Lainnya	69	69%
Jumlah	100 orang	100 %

Sumber data diolah (2023)

### 3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2023 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan

angka sebesar 78.39 berada pada katagori “baik“ berada pada interval konversi 76.61 – 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Kecamatan Boyan Tanjung  
Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.230	0.359	80.75	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.120	0.346	78	Baik
U3	Biaya / Tarif	3.190	0.354	79.75	Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3.140	0.349	78.5	Baik
U5	Perilaku / Pelaksana	3.060	0.340	76.5	kurang baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.230	0.359	80.75	Baik
U7	Sarana & Prasarana	3.080	0.342	77	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.090	0.343	77.25	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana	3.110	0.345	77.75	Baik
Jumlah		28.25	3.136		

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah Kesesuaian Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana. Kesesuaian persyaratan menunjukkan bahwa pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan sudah sesuai dengan nilai 80,75 (kinerja baik) dan petugas pelaksana di Kantor Kecamatan Boyan Tanjung sudah kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai 80,75 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Kantor Kecamatan Boyan Tanjung secara umum merasa puas dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki oleh pegawai Kecamatan Boyan Tanjung.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesigapan petugas pelayanan dengan nilai 76.5 (kurang baik)

kategori mutu pelayanan Kurang Baik. Berkaitan dengan sarana dan prasarana yang kurang baik di Kecamatan Boyan Tanjung perlu adanya peningkatan kesigapan petugas sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik, serta akan meningkatkan kenyamanan kunjungan masyarakat. Namun perlu diingat kembali bahwa, Kecamatan Boyan Tanjung diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

#### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 80.75 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Boyan Tanjung meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6  
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	1	1 %
2.	Kurang Sesuai	3	3 %
3.	Sesuai	68	68 %
4.	Sangat sesuai	28	28 %
		100 orang	100 %

Sumber data diolah (2023)

#### 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 78 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Boyan

Tanjung meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7  
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	1	1 %
2.	Kurang mudah	9	9 %
3.	Mudah	67	67 %
4.	Sangat mudah	23	23 %
		100 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2023

### 3. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 79.75 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Boyan Tanjung meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 100 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.8  
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	3	3 %
2.	Kurang Sesuai	2	2 %
3.	Sesuai	68	68 %
4.	Sangat sesuai	27	27 %
		100 Orang	100 %

Sumber data diolah (2023)

#### 4. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 78.5 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Boyan Tanjung meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.9  
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	3	3 %
2.	Kurang Cepat	8	8 %
3.	Cepat	61	61 %
4.	Sangat cepat	28	28 %
		100 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2023

#### 5. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 76.5 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Boyan Tanjung meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 100 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.10  
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	2	2 %
2.	Kurang Sesuai	11	22 %
3.	Sesuai	66	66 %
4.	Sangat sesuai	21	21 %
		100 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2023

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 80.75 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Boyan Tanjung meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 100 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11  
Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	2	2 %
2.	Kurang Mampu	3	3 %
3.	Mampu	65	65 %
4.	Sangat mampu	30	30 %
		100 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2023

## 7. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 77 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Boyan Tanjung meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 100 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.12  
Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	1	1 %
2.	Kurang Baik	7	7 %
3.	Baik	75	75 %
4.	Sangat baik	17	17 %

		100 Orang	100 %
--	--	-----------	-------

Sumber data diolah tahun 2023

#### 8. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 77.25 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Boyan Tanjung meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 100 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.13

#### Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	8	8 %
3.	Sesuai	75	75 %
4.	Sangat sesuai	17	17 %
		100 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2023

#### 9. Penanganan Pengaduan, Sarana

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 77.75 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Boyan Tanjung meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, sarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 100 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14

#### Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	2	2 %

2.	Kurang Berfungsi	5	5 %
3.	Berfungsi	73	73 %
4.	Sangat berfungsi	20	20 %
		100 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2023

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 KESIMPULAN**

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah 78.39 (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan

#### **4.2 SARAN**

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananapun dapat semaksimal mungkin dilakukan.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**1. SK TIM SKM**

**2. FORMULIR – FORMULIR SKM**



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU  
**KECAMATAN BOYAN TANJUNG**

*Jl. Lintas Selatan Km. 83 Mujan, Kode Pos 78758*

---

KEPUTUSAN CAMAT BOYAN TANJUNG

KABUPATEN KAPUAS HULU

NOMOR : 25 TAHUN 2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
KECAMATAN BOYAN TANJUNG KABUPATEN KAPUAS HULU

CAMAT BOYAN TANJUNG,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat;
  - b. bahwa masyarakat berhak untuk mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik dan perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - c. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dan terkelolanya pengaduan masyarakat dengan baik, perlu ditunjuk Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor

6573);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
10. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu.

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu sebagaimana tercantum pada Lampiran keputusan ini;

KEDUA : Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menyiapkan, rekapitulasi dan mengolah data kuesioner;
- b. membuat analisis dan menyusun laporan hasil survei

kepuasan masyarakat;

- c. mempublikasikan indeks kepuasan masyarakat; dan
- d. melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan atas hasil survei kepuasan masyarakat sesuai target yang telah ditetapkan.

KETIGA : Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Camat Boyan Tanjung Kabupaten Kapuas Hulu.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Boyan Tanjung  
pada tanggal, 1 September 2023

CAMAT BOYAN TANJUNG,  
  
**AGUS HARIADI, S.E**  
Pembina  
NIP. 19690605 199003 1 010

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sekretaris Daerah Kabupaten Kapuas Hulu;  
U.p. a. Kepala Bagian Organisasi;  
b. Kepala Bagian Hukum;
2. Inspektur Kabupaten Kapuas Hulu di Putussibau;
3. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN CAMAT BOYAN TANJUNG  
KABUPATEN KAPUAS HULU

NOMOR : 25 TAHUN 2023

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KECAMATAN BOYAN  
TANJUNG KABUPATEN KAPUAS HULU

TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
KECAMATAN BOYAN TANJUNG  
KABUPATEN KAPUAS HULU

Nomor	NAMA/NIP	PANGKAT GOL/RUANG	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN TIM
1	AGUS HARIADI, S.E	Pembina/IV.A	Camat Boyan Tanjung	Penanggung jawab
2	ERWIN, S.Sos	Pembina/IV.A	Sekretaris Camat	Ketua
3	M. YUSUP, S.Sos	Penata Muda Tk.I/III.B	Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur	Sekretaris
4	DWI FEBRIANTI, S.E	Penata Muda/III.A	Staf Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan	Anggota

CAMAT BOYAN TANJUNG  
KABUPATEN KAPUAS HULU,



NIP. 19690605 199003 1 010



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KANTOR KECAMATAN BOYAN TANJUNG  
TAHUN 2023  
Periode Survei 2023**

**NILAI IKM:**

**78,39**

**MUTU PELAYANAN:**

**B**

**KINERJA PELAYANAN:**

**BAIK**

<b>JENIS/NAMA LAYANAN:PELAYANAN UMUM</b>		
<b>RESPONDEN</b>		
<b>JUMLAH:100 ORANG</b>		
<b>JENIS KELAMIN: L = 73 ORANG ; P = 27 ORANG</b>		
<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
<18 th : 3 orang	SD/MI : 1 orang	PNS TNI/POLRI : 7 orang
19 – 25 th : 10 orang	SMP/MTS : 5 orang	Peg.Swasta : 8 orang
26 – 30 th : 24 orang	SMA/K/MA : 74 orang	Wiraswasta/Usahawan : 13 orang
31 – 35 th : 21 orang	D-1/D-3 : 6 orang	Pelajar/Mahasiswa : 3 orang
36 – 40 th : 17 orang	D-4/S1 : 13 orang	Lainnya : 69 orang
41 – 45 th : 12 orang	≥ S2 : 1 orang	
46 – 50 th : 8 orang		
51 – 55 th : 3 orang		
> 56 th : 2 orang		

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN; MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**