

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN JANUARI S/D MARET



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAPUAS HULU
TAHUN 2024



LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN JANUARI S/D MARET
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAPUAS HULU
TAHUN 2024**

Jalan Antasari No 07,
Kapuas Hulu Putussibau 78711
disdukcapil.kapuashulukab.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program serta kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini disusun untuk memenuhi kewajiban instansi pemerintah dalam pelayanan publik yang berdampak langsung kepada masyarakat dan stakeholder seperti yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Januari sampai dengan Maret 2024.

Melalui hasil dari survei ini diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan serta memperbaiki kekurangan yang ada untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Dibuat di Putussibau,
Pada tanggal, 1 April 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAPUAS HULU,

USMANDI, S.E., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19670302 199703 1 005

DAFTAR ISI

	HAL
COVER LAPORAN.....	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	III
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 LATAR BELAKANG.....	1
I.2 MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
I.3 SASARAN.....	3
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	4
II.1 OBJEK SURVEY.....	4
II.2 INSTRUMEN SURVEY.....	4
II.3 PENGOLAHAN DATA SURVEI.....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	8
III.1 IDENTITAS RESPONDEN.....	8
III.2 UNSUR PELAYANAN.....	10
III.3 HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....	17
BAB IV PENUTUP.....	18
IV.1 KESIMPULAN.....	18
IV.2 SARAN.....	18
IV.3 LAMPIRAN.....	19
1 DATA RESPONDEN.....	19
2 NILAI UNSUR PELAYANAN.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh instansi pelaksana yang telah dilakukan dan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat sebagaimana amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diharapkan dari hasil survei akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari sampai Maret 2024. Metode penyampaian kuisioner dengan cara mengedarkannya langsung ke masyarakat yang datang dari Kecamatan-Kecamatan di wilayah Kabupaten Kapuas Hulu maupun dikecamatan pada saat pelayanan jemput bola, mulai pada tanggal 01 Januari sampai 31 Maret 2024 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 100 (Seratus) orang, yang merupakan pengguna jasa layanan yang ada di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, bidang Pelayanan

Pendaftaran Penduduk dan bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan untuk terus- menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, sehingga dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

I.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Unit pelayanan publik dalam survei ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Adapun tujuan dilakukannya SKM ini sebagai berikut:

- a. Menjalankan tugas sesuai yang diamanatkan PERMENPANRB NO.14 Tahun 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu;
- b. Mengetahui feedback/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu untuk dilakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan;
- c. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik;
- d. Mengetahui gambaran pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu bagi masyarakat.

MANFAAT

- a. Mengukur kinerja penyelenggara secara periodik;
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan;

- c. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public;
- d. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

I.3 SASARAN

- 1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

JENIS PELAYANAN

- 1. Penerbitan Akta Kelahiran;
- 2. Penerbitan Akta Kematian;
- 3. Penerbitan Akta Perkawinan;
- 4. Penerbitan Akta Perceraian;
- 5. Penerbitan Akta Pengakuan Anak;
- 6. Penerbitan Akta Pengesahan Anak;
- 7. Penerbitan Kutipan Kedua Akta Kelahiran dan Kematian;
- 8. Penerbitan Kutipan Kedua Akta Perkawinan dan Perceraian;
- 9. Perubahan Biodata Kependudukan;
- 10. Penerbitan Kartu Keluarga;
- 11. Penerbitan Identitas Anak;
- 12. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
- 13. Penerbitan Surat Keterangan Pindah;
- 14. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang;
- 15. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang Dari Luar Negeri;
- 16. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang Orang Asing Tinggal Terbatas;
- 17. Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal;
- 18. Perekaman;
- 19. Dll.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

II.1 OBJEK SURVEI

Objek kegiatan ini yaitu para pengguna jasa layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Jumlah responden yang mengisi kuisisioner ini sebanyak 100 (Seratus) pengguna jasa pada setiap bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

II.2 INSTRUMEN SURVEI

Survei dilakukan dengan cara membuat kuisisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuisisioner tersebut selanjutnya diedarkan kepada pengguna jasa secara langsung selama bulan Januari Sampai dengan Maret 2024.

Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, dimana pertanyaan tersebut mengandung 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik terdiri dari :

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah hal-hal yang menyangkut tata cara pelayanan sesuai prosedur yang ada bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Biaya/tarif Pelayanan

Biaya/tarif Pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara layanan, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu semua pelayanan yang ada yaitu tanpa dipungut biaya (Gratis).

4. Waktu Pelayanan

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

5. Kompetensi Pelaksana

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

6. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas/pelaksana dalam memberikan pelayanan

7. Sarana dan Prasarana pelayanan

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

8. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan

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

9. Penanganan, Pengaduan, dan Saran

Penanganan, Pengaduan, dan Saran adalah tata cara pelaksanaan penanganan, pengaduan dan saran yang perlu ditindaklanjuti untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada.

Unsur-unsur penilaian diatas selanjutnya dijabarkan ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner .

II.3 PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner dengan pengisian langsung oleh responden yang bersangkutan maupun dengan wawancara tatap muka. Alat ukur kuisisioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan, antara lain :

- a. Angka 1 mewakili : Tidak Baik
- b. Angka 2 mewakili : Kurang Baik
- c. Angka 3 Mewakili : Baik
- d. Angka 4 Mewakili : Sangat Baik

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan/pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 100 responden. Pelaksanaan survei dilakukan selama 6 (Enam) bulan mulai bulan Januari s/d Maret 2024.

Metode Pengolahan data, kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberikoding, selanjutnya data di entry ke software Microsoft Excel berdasarkan koding yang telah dibuat, selanjutnya data kuesioner yang berasal dari sebanyak 100 (Seratus) responden diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan Survey indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu di gunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Sebagaimana Tabel Berikut :

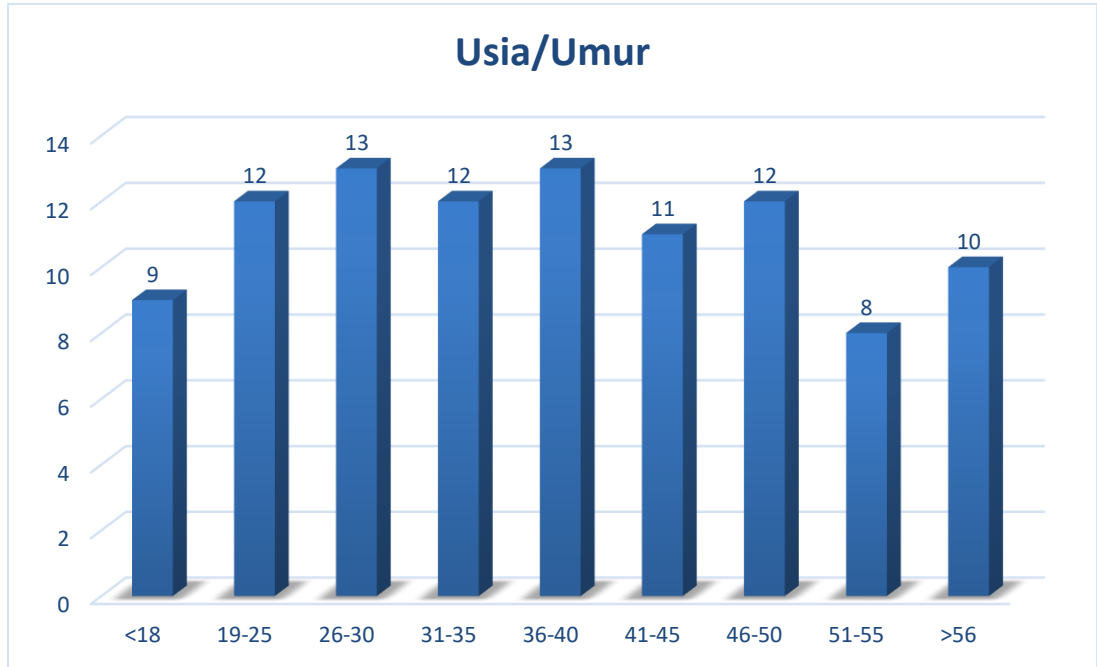
NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

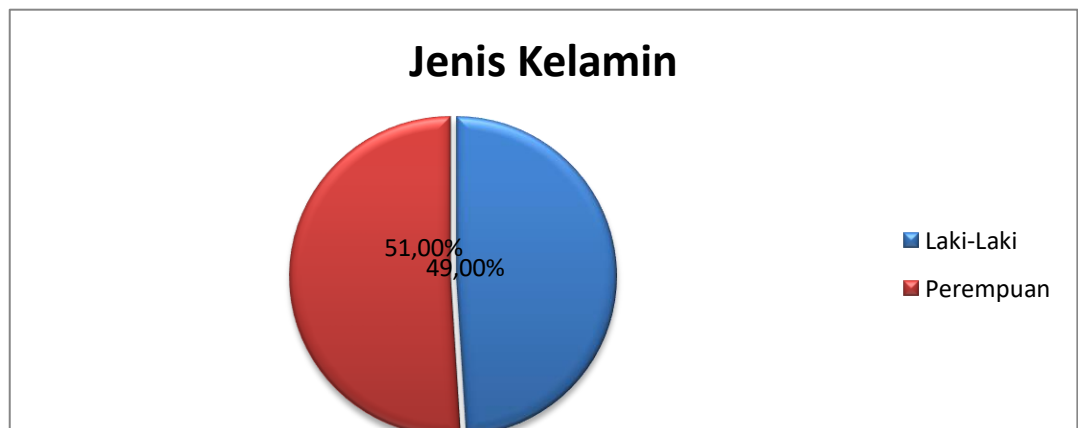
III.1 Identitas Responden

1. Umur/Usia



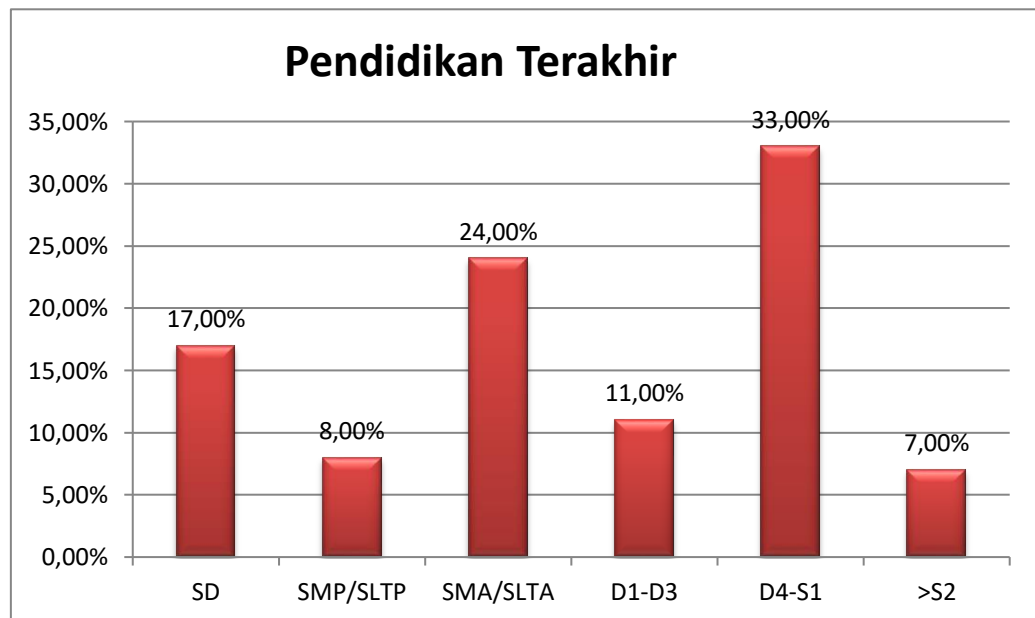
Berdasarkan Diagram atas menyatakan bahwa usia dominan dari responden yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu adalah usia <18-25 berjumlah 9 responden, usia 26-30 berjumlah 13 responden, usia 31-35 berjumlah 12 responden, Sedangkan yang 54 responden lainnya berusia lebih dari 36 tahun.

2. Jenis Kelamin



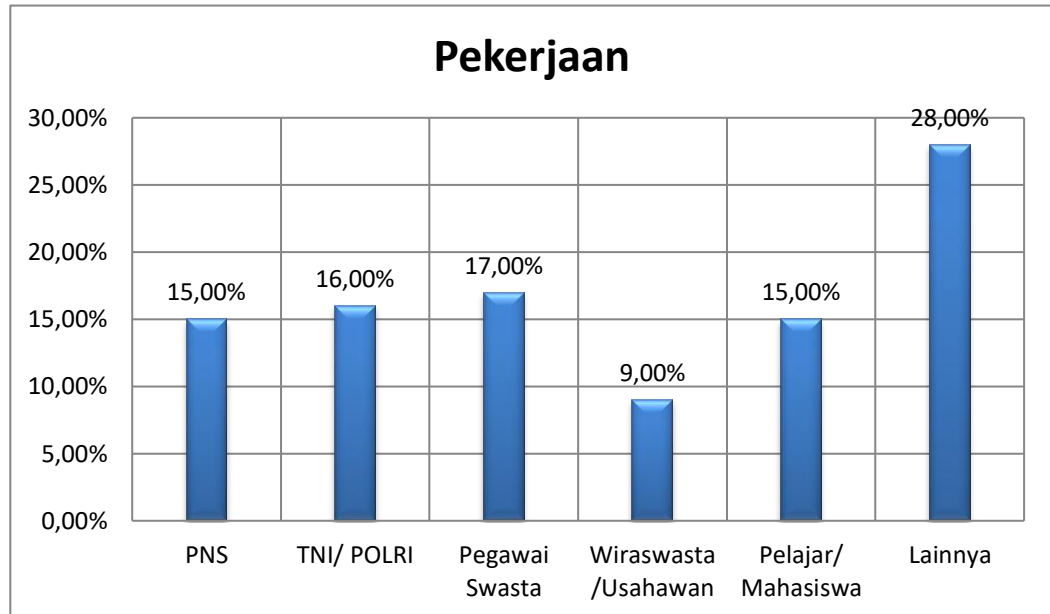
Berdasarkan data diagram di atas menyatakan bahwa 49,00% responden adalah pria sedangkan 51,00% adalah perempuan dan yang lebih berpartisipasi terhadap survei indeks kepuasan adalah Laki-Laki. Jika dilihat dari data diagram menunjukkan pemohon pelayanan di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu adalah Perempuan dibandingkan Laki-Laki.

3. Pendidikan terakhir



Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa pada aspek Pendidikan terdapat 17,00% dari lulusan Sekolah Dasar (SD), 8,00% dari lulusan SMP/SLTP, 24,00% dari jenjang SMA/SLTA, D1-D3 sebanyak 11,00%, 33,00% responden dari jenjang D4-S1 dan sebanyak 7,00% dari jenjang >S2. Dari data di atas dapat diketahui bahwa pemohon pelayanan publik paling banyak dari kalangan responden lulusan D4-S1. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpendidikan D4-S1 mengerti terhadap survei pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

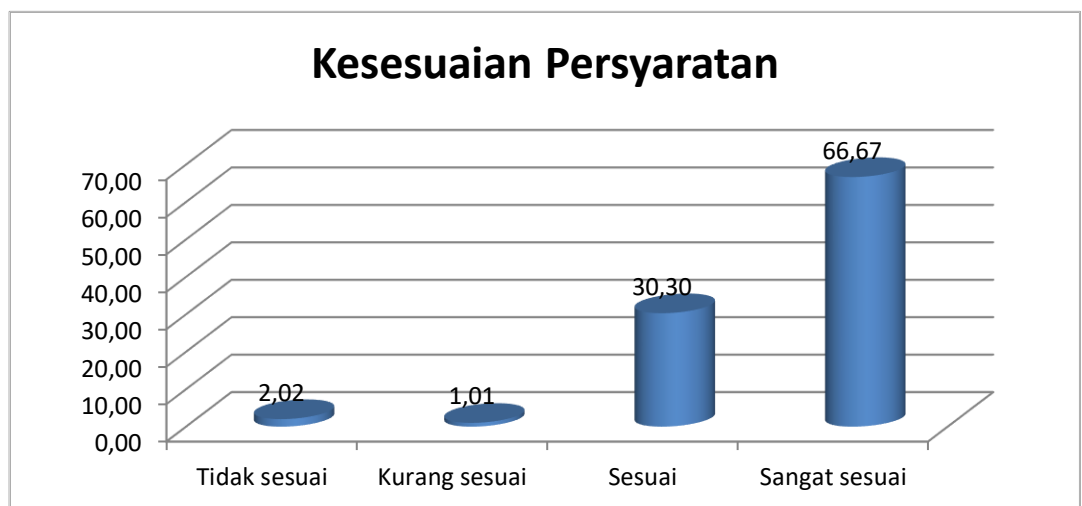
4. Pekerjaan Utama



Berdasarkan data di atas menyatakan bahwa sebanyak 15,00% adalah PNS, 16,00% adalah TNI/POLRI, 17,00% responden adalah Pegawai Swasta, 9,00% adalah Wiraswasta/Usahawan, 15,00% adalah Pelajar/Mahasiswa serta 28,00% Lainnya (Ibu Rumah Tangga, Petani, Buruh dan Sebagainya). Hal ini menjelaskan bahwa semua kategori pekerjaan mendominasi dalam partisipasi pada survei indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

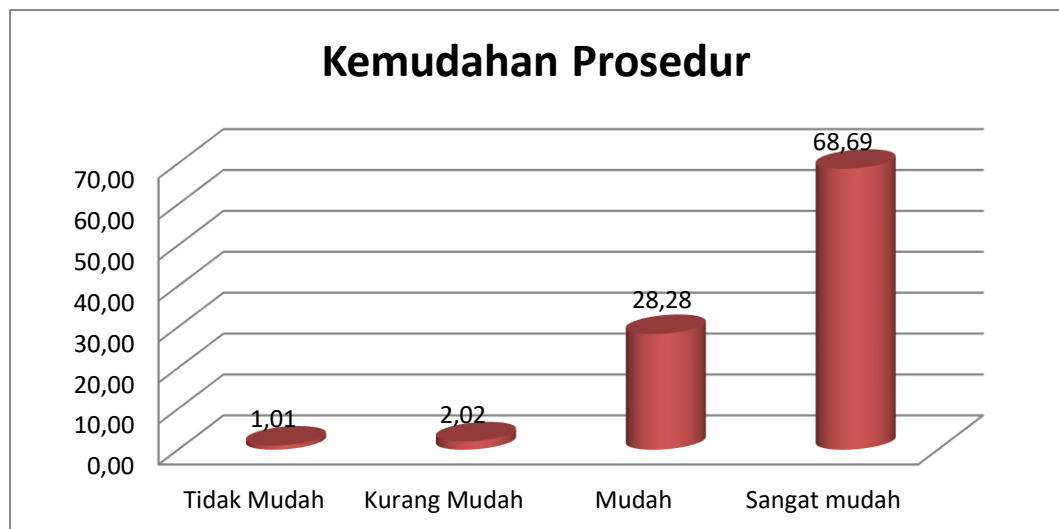
III.2 Unsur Pelayanan

1. Persyaratan



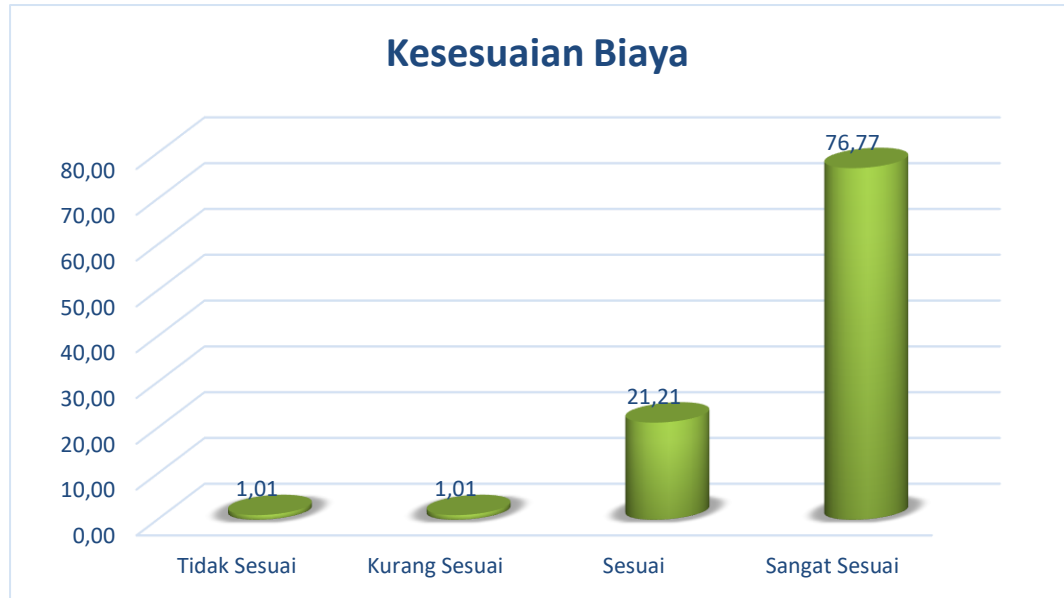
Pada aspek ini, terdapat persyaratan pelayanan yang ada di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, 2,02% responden mengatakan bahwa mereka dengan “tidak sesuai”, 1,01% responden mengatakan bahwa mereka dengan “kurang sesuai”, 30,30% responden yang mengatakan “sesuai”, dan 66,67% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat sesuai”. Hal ini disebabkan oleh adanya sebagian kecil masyarakat yang belum mengetahui kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang diinginkan dan untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti memberikan informasi kepada masyarakat secara lisan dan tertulis.

2. Prosedur



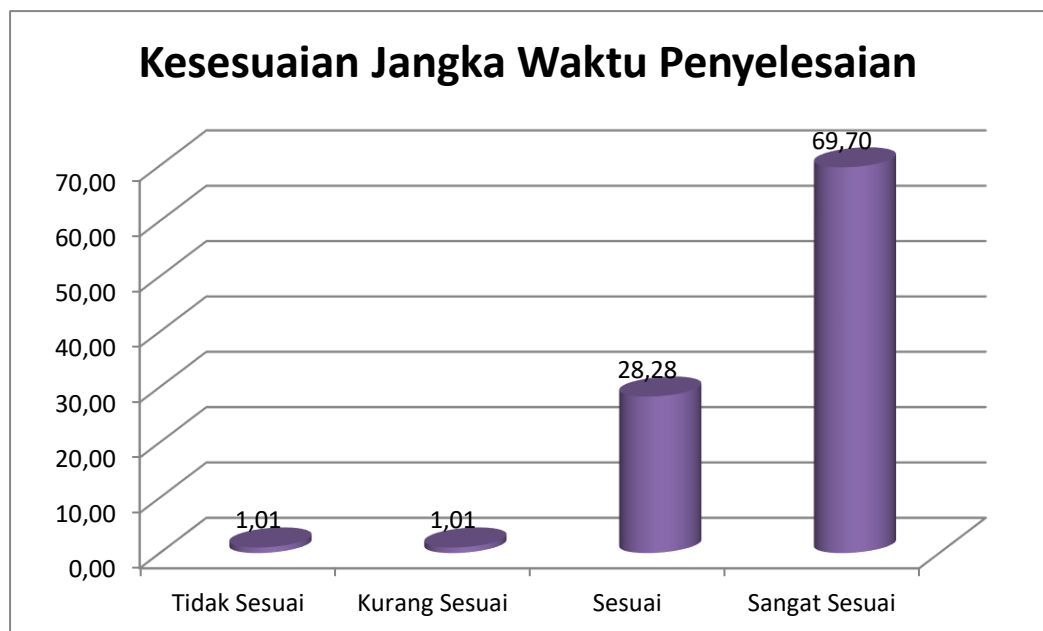
Pada aspek ini, terdapat 1,01% responden mengatakan bahwa mereka dengan “tidak mudah” memahami prosedur pelayanan yang ada, 2,02% responden mengatakan bahwa mereka dengan “kurang mudah” memahami prosedur pelayanan yang ada, 28,28% responden yang mengatakan “mudah” prosedur pelayanan yang ada di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten KapuasHulu, dan 68,69% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat mudah” memahami prosedur pelayanan yang ada. Hal ini dapat disebabkan oleh tingkat pendidikan dan kurangnya pengetahuan yang dimiliki masyarakat sehingga kurang memahami prosedur pelayanan yang ada untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti memberikan informasi secara tertulis terkait prosedur pelayanan yang ada.

3. Biaya/Tarif



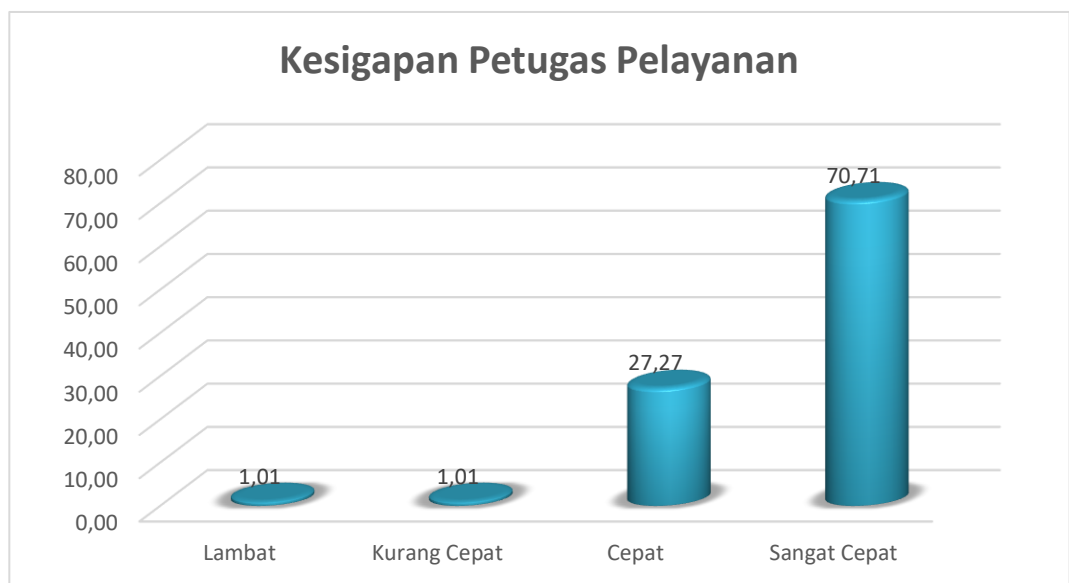
Pada aspek ini, terdapat 1,01% responden yang mengatakan “Tidak Sesuai”, 1,01% responden yang mengatakan “Kurang Sesuai”, 21,21% responden yang mengatakan “Sesuai”, dan 76,77% responden yang mengatakan “Sangat Sesuai”. Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu tidak ada dipungut biaya sama sekali (Gratis).

4. Waktu Pelayanan



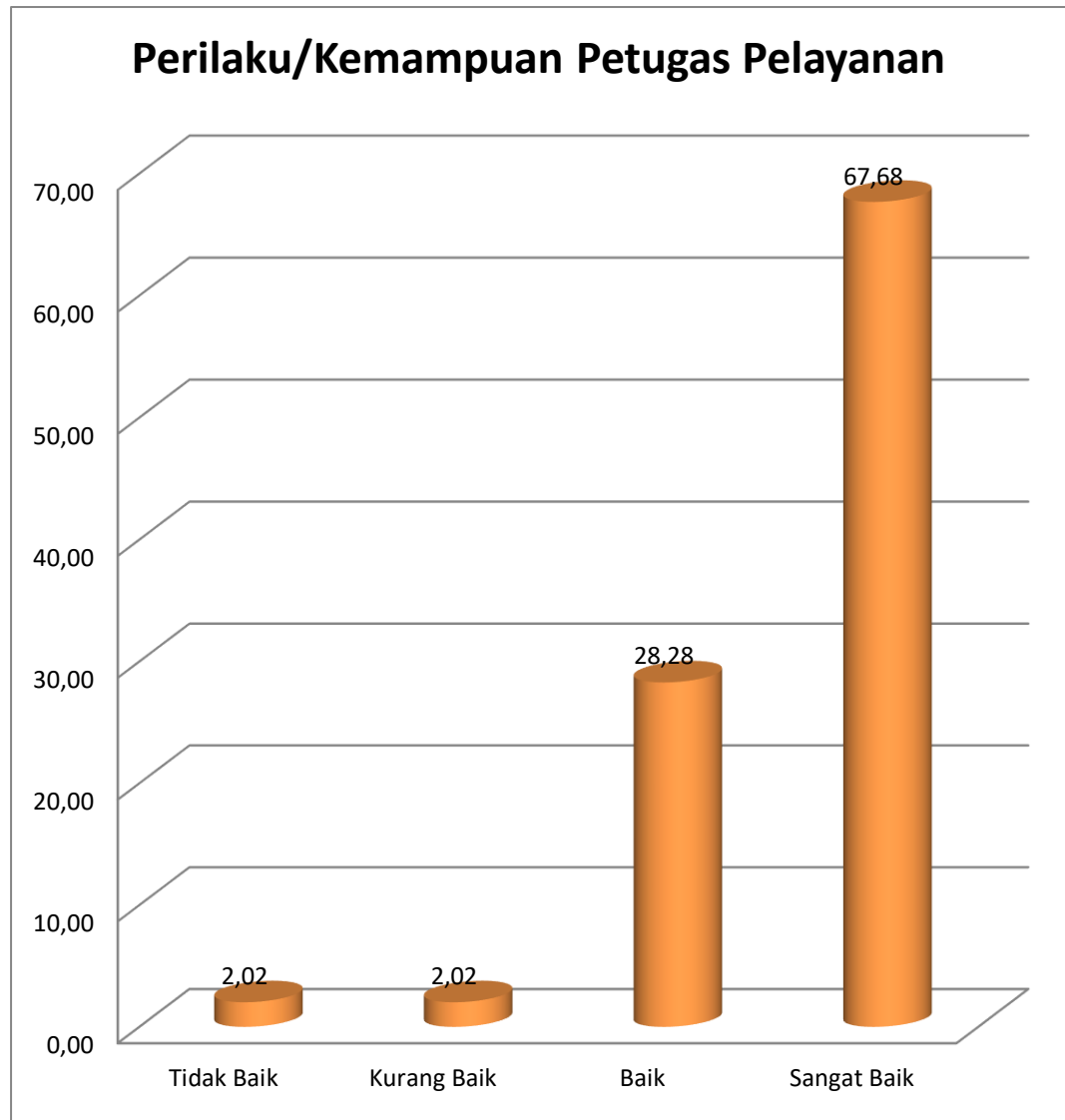
Pada aspek ini, terdapat 1,01% responden mengatakan bahwa waktu pelayanan “Tidak Sesuai”, 1,01% responden mengatakan bahwa waktu pelayanan “Kurang Sesuai”, 28,28% responden yang mengatakan “Sesuai” waktu pelayanan di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, dan 69,70% responden mengatakan bahwa waktu pelayanan “Sangat Sesuai”. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan jika masyarakat yang datang sangat banyak dan banyak masyarakat yang tidak sabar menunggu. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti penambahan sarana prasarana pendukung dalam meningkatkan pelayanan.

5. Kompetensi Pelaksana



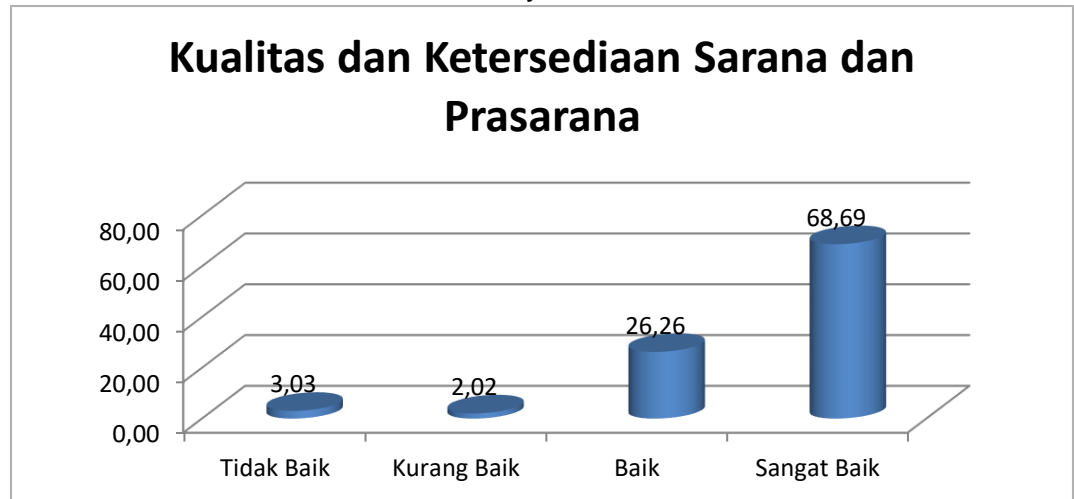
Pada aspek ini, terdapat 1,01% responden mengatakan bahwa kompetensi petugas pelayanan “Lambat”, 1,01% responden mengatakan bahwa kompetensi petugas pelayanan “Kurang Cepat”, 27,27% responden mengatakan “Cepat” kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu, dan 70,71% responden mengatakan bahwa kompetensi petugas pelayanan “sangat Cepat”. Hal ini dapat disebabkan oleh kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing tugas pelayanan berbeda untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti mengikutkan petugas untuk pelatihan atau bimtek tentang pelayanan kepada petugas yang belum pernah mengikutinya.

6. Perilaku Pelaksana



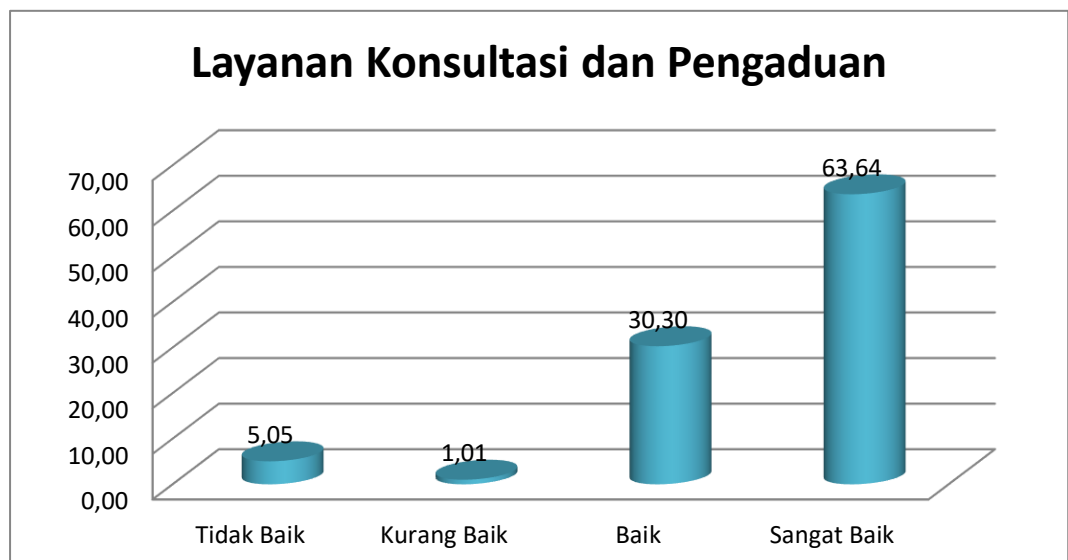
Pada aspek ini, terdapat 2,02% responden mengatakan bahwa perilaku petugas pelayanan “Tidak Baik”, 2,02% responden mengatakan bahwa perilaku petugas pelayanan “Kurang Baik”, 28,28% responden yang mengatakan “Baik” perilaku petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, dan 67,68% responden mengatakan bahwa perilaku petugas pelayanan “Sangat Baik”. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor kelelahan yang dialami oleh petugas pelayanan dan adanya masyarakat yang tidak menerima apa yang disampaikan oleh masyarakat, untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti sarana dan prasarana untuk masyarakat yang mengantri dan untuk petugas pelayanan.

7. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan



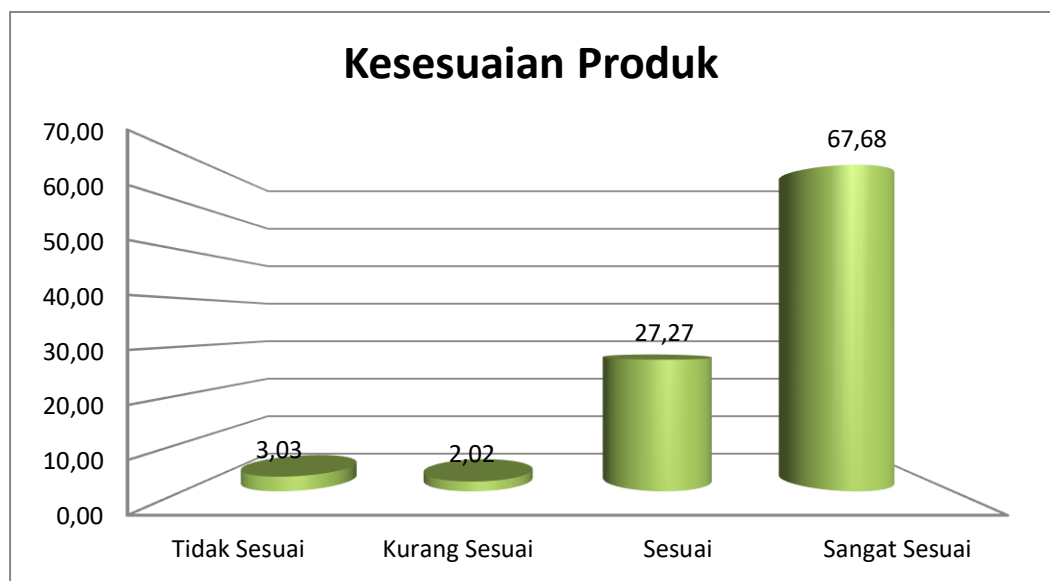
Pada aspek ini, terdapat 3,03% responden mengatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan “Tidak baik”, 2,02% responden mengatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan “Kurang baik”, 26,26% responden yang mengatakan “baik” sarana prasarana pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, dan 68,69% responden mengatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan “sangat baik”. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya beberapa sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang, untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti penambahan ruangan untuk masyarakat yang dilengkapi dengan pendingin ruangan dan televisi yang mampu menampung banyak masyarakat.

8. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Pada aspek ini, terdapat 5,05% responden mengatakan bahwa “tidak baik”, 1,01% responden mengatakan bahwa “kurang baik”, 30,30% responden yang mengatakan “baik” produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan 63,64% responden mengatakan bahwa “sangat baik”. Hal ini dapat disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat dalam mengisi kuesioner untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti memberikan penjelasan masing-masing poin pertanyaan agar dengan mudah dipahami oleh masyarakat.

9. Standar Pelayanan



Pada aspek ini, terdapat 3,03% responden yang mengatakan “tidak sesuai”, 2,02% responden yang mengatakan “kurang sesuai”, 27,27% responden yang mengatakan “sesuai” dengan penanganan pengaduan, saran bagi pengguna pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, dan 67,68% responden mengatakan bahwa mereka “sangat sesuai”. Hal ini dapat disebabkan oleh fasilitas untuk penanganan pengaduan dan saran pelayanan yang belum optimal untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti pembuatan kotak saran untuk memudahkan masyarakat untuk memberikan keluhan, saran dan sebagainya.

III.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Bulan Januari s/d Maret Tahun 2024 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai/unsur	358	361	370	363	364	358	357	356	394
NRR/Unsur	3,616	3,646	3,737	3,667	3,667	3,616	3,525	3,596	3,940
NRR tertimbang/ Unsur	0,401	0,405	0,415	0,407	0,408	0,401	0,391	0,399	0,437
IKM UNIT PELAYANAN								3,628	90,706

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai	Mutu pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,616	90,404	Sangat Baik
U2	Kemudahan Prosedur	3,646	91,162	Sangat Baik
U3	Kesesuaian Biaya	3,737	93,434	Sangat Baik
U4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,667	91,667	Sangat Baik
U5	Kesigapan Petugas Pelayanan	3,616	91,919	Sangat Baik
U6	Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,525	90,404	Sangat Baik
U7	Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,596	92,152	Sangat Baik
U8	Kesesuaian Produk	3,673	88,131	Sangat Baik
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,700	89,899	Sangat Baik

BAB IV PENUTUP

IV.1 KESIMPULAN

Beberapa hal yang perlu menjadi perbaikan dimasa yang akan datang berdasarkan hasil survei ini diantaranya :

- a. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang ada.
- b. Meningkatkan penanganan pengaduan, saran.
- c. Meningkatkan waktu pelayanan.
- d. Meningkatkan kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan.
- e. Meningkatkan Semua di dalam pelayanan yang masih kurang.

IV.2 SARAN

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, kami buat sebagai bahan peningkatan pelayanan publik , terima kasih.

IV.3 LAMPIRAN

1. Data Responden

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendddikan Terakhir						Pekerjaan					
		L	P	SD	SMP/SLTP	SMA/SLTA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ POLRI	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
1	17		1				1								1
2	22		1					1				1			
3	20		1			1									1
4	25		1		1										1
5	18	1						1						1	
6	27		1					1		1					
7	18	1					1						1		
8	17	1					1					1			
9	37		1					1		1					
10	43		1	1											1
11	31	1			1										1
12	23	1						1					1		
13	62		1			1									1
14	38	1						1		1					
15	70		1	1											1
16	18	1				1								1	
17	36		1					1				1			
18	28		1					1				1			
19	29	1				1					1				
20	32		1					1		1					
21	24	1				1					1				
22	28		1					1						1	
23	35	1						1				1			
24	31		1				1							1	
25	39	1						1		1					

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

26	36		1					1				1			
27	33		1					1				1			
28	30	1				1				1					
29	44		1					1							1
30	19	1				1								1	
31	48		1				1								1
32	19		1			1								1	
33	39	1						1						1	
34	25	1				1					1				
35	55	1				1					1				
36	46		1	1											1
37	47		1				1					1			
38	27	1				1							1		
39	33	1						1		1					
40	59	1		1											1
41	70	1				1									1
42	61		1	1											1
43	57	1			1							1			
44	52	1		1											1
45	28	1				1					1				
46	22	1					1							1	
47	30	1						1					1		
48	37	1						1				1			
49	48	1						1		1					
50	46	1						1			1				
51	38	1						1			1				
52	41	1						1		1					
53	18		1			1								1	
54	41		1	1											1
55	33		1		1										1
56	42		1					1							1
57	28		1		1										1
58	37		1	1											1

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

59	34		1			1					1				
60	52		1			1				1					
61	18		1			1								1	
62	41	1		1											1
63	60	1		1						1					
64	32	1			1										1
65	19	1				1								1	
66	36	1					1						1		
67	47	1						1				1			
68	68	1							1		1				
69	59	1							1		1				
70	31		1	1											1
71	57	1		1						1					
72	49	1			1						1				
73	47	1				1					1				
74	30	1					1					1			
75	49	1						1					1		
76	44	1							1					1	
77	42		1			1					1				
78	39		1				1					1			
79	30		1			1					1				
80	34		1					1					1		
81	48		1					1					1		
82	36		1					1						1	
83	51		1					1				1			
84	39		1					1		1					
85	48	1		1											1
86	52		1					1					1		
87	41		1						1					1	
88	45		1						1						1
89	47	1		1											1
90	32		1	1											1
91	30		1				1					1			

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

92	27		1			1					1				
93	51		1		1							1			
94	22		1			1						1			
95	41		1					1		1					
96	51	1							1		1				
97	54	1							1	1					
98	19		1			1								1	
99	15	1		1											1
100	17		1	1											1

2. Nilai Unsur Pelayanan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	3	3	4	3	4	4
2	4	4	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
5	3	3	4	3	3	3	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	3	3	3	4
8	4	4	4	4	3	4	3	3	4
9	4	4	4	3	4	4	4	3	3
10	3	3	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	4	3	4	3	4
13	3	4	4	3	3	3	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4
18	4	4	3	3	3	3	3	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3
20	4	4	3	4	4	4	4	4	3
21	4	4	3	3	4	4	4	3	4
22	4	3	4	4	4	4	4	3	3
23	3	4	4	3	3	4	4	4	4
24	4	3	4	4	3	3	3	4	3
25	4	3	4	4	3	3	4	4	3
26	4	4	4	3	3	3	4	4	3
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	3	3	4	4	4
29	3	4	4	4	4	3	3	3	4
30	3	4	3	3	4	4	3	4	2
31	3	3	4	3	3	3	4	4	4
32	4	3	4	3	4	4	3	3	4
33	3	4	4	4	3	3	3	4	3
34	4	3	4	4	4	3	3	3	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	4	4	4	4	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	4	4	3	3	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	3	3	3	3

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

48	3	3	3	3	3	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	4	4	1	4	4	4	4	4	4
61	4	4	2	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3
69	2	2	4	2	2	2	2	1	2
70	1	1	4	1	1	1	1	1	1
71	4	4	4	4	4	4	4	1	4
72	4	4	4	4	4	4	2	2	4
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	1	1	1	1
75	4	2	4	4	4	4	1	1	1
76	4	4	4	4	4	2	4	4	4
77	1	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	4	4	4	4	4	4	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	4	4	4	3	4
88	4	3	4	3	4	4	3	4	3
89	4	4	4	4	4	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	4	4	4	4
91	3	4	3	4	3	3	4	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	*)	**)
IKM Unit pelayanan	3,710	92,741

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang
- *) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- **) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Per Unsur = NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,616
U2	Prosedur Pelayanan	3,646
U3	Kecepatan Pelayanan	3,737
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,667
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,677
U6	Kompetensi Petugas	3,616
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,606
U8	Penanganan Pengaduan	3,525
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,596

IKM UNIT PELAYANAN :	90,71
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	2,02	1,01	1,01	1,01	1,01	2,02	3,03	5,05	3,03
Kurang Baik	1,01	2,02	1,01	1,01	1,01	2,02	2,02	1,01	2,02
Baik	30,30	28,28	21,21	28,28	27,27	28,28	26,26	30,30	27,27
Sangat Baik	66,67	68,69	76,77	69,70	70,71	67,68	68,69	63,64	67,68
kosong	51,52	51,52	51,52	51,52	51,52	51,52	51,52	51,52	51,52
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	99	99	99	99	99	99	99	99	99

**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BULAN JANUARI - MARET 2024**

NILAI IKM

90,71

MUTU PELAYANAN

A

KINERJA PELAYANAN

SANGAT BAIK

**LAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
RESPONDEN**

JUMLAH : 100 ORANG
JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI = 49 ORANG
PEREMPUAN = 51 ORANG

PENDIDIKAN

SD : 17 ORANG
SMP/SLTP : 8 ORANG
SMA/SLTA : 24 ORANG
D1-D3 : 11 ORANG
D4-S1 : 33 ORANG
>S2 : 7 ORANG

PEKERJAAN

PNS : 15 ORANG
TNI/ POLRI : 16 ORANG
Pegawai Swasta : 17 ORANG
Wiraswasta /Usahawan : 9 ORANG
Pelajar/ Mahasiswa : 15 ORANG
Lainnya : 28 ORANG

USIA

<18 Th : 9 ORANG
19-25 Th : 12 ORANG
26-30 Th : 13 ORANG
31-35 Th : 12 ORANG
36-40 Th : 13 ORANG
41-45 Th : 11 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**