

# 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



KANTOR KECAMATAN SEBERUANG  
KABUPATEN KAPUAS HULU  
TAHUN 2024

# 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 public terhadap pelayanan publik yang di selenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

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

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

Seberuang, 01 Juli 2024

Gamat Seberuang



# 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 .....	3
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.....	8
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. ....	7
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. ....	9
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia. ....	12
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	13
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan. ....	13
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama. ....	14
Tabel 3.5 Rekapitulasi lengkapnya dari hasil IKM. ....	15
Tabel 3.6 Persyaratan Pelayanan. ....	17
Tabel 3.7 Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur. ....	17
Tabel 3.8 Persyaratan Waktu pelayanan. ....	18
Tabel 3.9 Persyaratan Biaya/Tarif. ....	18
Tabel 3.10 Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan. ....	19
Tabel 3.11 Persyaratan Kompetensi Pelaksana. ....	19
Tabel 3.12 Persyaratan Perilaku Pelaksana. ....	20
Tabel 3.13 Persyaratan Sarana & Prasarana. ....	20
Tabel 3.14 Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran. ....	21



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TAHUN 2024  
Periode Survei 2024

NILAI IKM :

**80,46**

MUTU PELAYANAN :

**B**

KINERJA PELAYANAN :

**BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 147 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 112 ORANG ; P = 35 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
< 18 th : orang	SD / MI :10 orang	PNS : 61 orang
19 – 25 th :7 orang	SMP / MTs :4 orang	Tni / Polri : 2 orang
26 – 30 th :62 orang	SMA/K/ MA :55 orang	Peg. Swasta : 41 orang
31 – 35 th :27 orang	D-1/ D-3 :16 orang	Wiraswasta/Usahawan: 8 orang
36 – 40 th :21 orang	D-4 / S-1 :62 orang	Pelajar/Mahasiswa : 1 orang
41 – 45 th :9 orang	≥ S-2 : orang	Lainnya : 34 orang
46 – 50 th :15 orang		
51 – 55 th :5 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**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **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 Seberuang berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Kecamatan Seberuang 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 Seberuang adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsure dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Seberuang 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 Seberuang 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 Seberuang. 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 Seberuang;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat pada Kecamatan Seberuang;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Kecamatan Seberuang;

### **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 Seberuang 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 Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu factor 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 Seberuang 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 CiptaKerja;
- 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 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan Seberuang, Kabupaten Kapuas Hulu.

## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### 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 &amp; 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>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	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 Seberuang, Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 147 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	MutuPelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidakbaik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurangbaik
3	3,0644 –3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 100,00	A	Sangatbaik

**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI**  
**KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**

### 3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Kecamatan Seberuang, Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2024 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 147 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 Microfoft 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 Seberuang 2024 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 147 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 Seberuang, Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2024, sebanyak 147 responden. Hasil survei

yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 0 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 7 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 62 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 27 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 21 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 9 orang, usia 46-50 sebanyak 15 orang, usia 51-55 sebanyak 5 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 (%)
<18Tahun	0	0,00
19-25Tahun	7	5,83
26-30 Tahun	62	51,67
31-35Tahun	27	22,50
36-40 Tahun	21	17,50
41-45 Tahun	9	7,50
46-50 Tahun	15	12,50
51-55 Tahun	5	4,17
>56 Tahun	2	1,67
Jumlah	148	123,3333333

Sumber data diolah (2024)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 adalah sebanyak 147 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 112 orang berjenis kelamin laki-laki dan 35 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

## Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	112	76,19%
Wanita	35	23,81%
Jumlah	147 orang	100%

Sumber data diolah (2024)

## 3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 adalah sebanyak 147 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 10 orang, SMP sebanyak 4 orang, SMA/SMK sebanyak 55 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 16 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 62 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2024, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	10	6,80 %
SMP	4	2,72 %
SMA/SMK	55	37,41 %
D1-D3	16	10,88 %
D3-S1	62	42,18 %
S2-S3	0	0,00 %
Jumlah	147 orang	99,99 %

Sumber data diolah (2024)

#### 4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2024 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 147 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 Sebanyak 61 orang TNI/POLRI sebanyak 2 orang, pegawai swasta sebanyak 41 orang, wiraswasta 8 orang, pelajar 1 orang dan sekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 34 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	61	41,50%
TNI/POLRI	2	2,33%
PegawaiSwasta	41	27,89%
Wiraswasta	8	5,44%
Pelajar	1	0,68 %
Lainnya	34	23,13 %
Jumlah	147 orang	100,97 %

Sumber data diolah (2024)

#### 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 2024 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Kecamatan Seberuang, Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Kecamatan Seberuang, Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 80,46 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 Seberuang Kabupaten  
Kapuas Hulu

Kode Unsur	UnsurPelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,204	0,356	80,102	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,129	0,347	78,231	Baik
U3	Biaya / Tarif	3,000	0,333	75,000	Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,000	0,333	75,000	Baik
U5	PerilakuPelaksana	3,422	0,380	85,544	Baik
U6	KompetensiPelaksana	3,803	0,422	95,068	Baik
U7	Sarana&Prasarana	2,558	0,284	63,946	Baik
U8	ProdukSpesifikasiJenisPelayanan	3,075	0,341	76,871	Kurang
U9	PenangananPengaduan,Saran	3,803	0,422	95,068	Baik
Jumlah		28,993	3,218		
Nilai Konversi		80,456	Baik		

Sumber data diolah tahun 2024

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku /kemampuan petugas pelayanan, yang menunjukkan bahwa adanya kemampuan dan perilaku petugas terhadap pelayanan yang diberikan sangat baik, dengan nilai 559 (Berkinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Pada Kecamatan Seberuang secara umum diberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kecamatan Seberuang menunjukkan perilaku yang baik sehingga kemampuan petugas dalam melayani masyarakat dapat kompeten dan terintergrasi.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana dengan nilai 376 kategori mutu pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana di Kecamatan Seberuang cukup baik sehingga perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana supaya dapat mempercepat serta melengkapi persyaratan pelayanan yang ada. Berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana di Kecamatan Seberuang sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Kecamatan Seberuang diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. 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 80,10 berada pada interval skor 76,61– 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Seberuang meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 147 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6  
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidaksesuai	0	0,00 %
2.	KurangSesuai	0	0,00 %
3.	Sesuai	117	79,59 %
4.	Sangatsesuai	30	20,41 %
		147 orang	100 %

Sumber data diolah (2024)

## 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 78,23 berada pada interval skor 76,61– 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Seberuang meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 147 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7  
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidakmudah	0	0,00 %
2.	Kurangmudah	0	0,00 %
3.	Mudah	128	87,07%
4.	Sangatmudah	19	12,93%
		147 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun2024

## 3. 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 75,00 berada pada interval skor 76,61– 88,30 kategori Baik . Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Seberuang meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 147 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8  
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidakcepat	0	0,00 %
2.	KurangCepat	0	0,00 %
3.	Cepat	147	100 %
4.	Sangatcepat	0	0,00 %
		147 Orang	99,13 %

Sumber data diolah tahun 2024

#### 4. 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 75,00 berada pada interval skor 76,61–88,30 kategori Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Seberuang meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 115 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9  
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidaksesuai	0	0,00 %
2.	KurangSesuai	0	0,00 %
3.	Sesuai	147	100 %
4.	Sangatsesuai	0	0,00 %
		147 Orang	99,13 %

Sumber data diolah (2024)

#### 5. 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 85,54 berada pada interval skor 76,61– 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Seberuang meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 115 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10  
Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidaksesuai	0	0,00 %
2.	KurangSesuai	0	0,00 %
3.	Sesuai	85	57,82 %
4.	Sangatsesuai	62	42,18 %
		147 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2024

#### 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 95,07 berada pada interval skor 88,31 - 100,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Seberuangmeliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 147 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini:

Tabel 3.11  
Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidakmampu	0	0,00 %
2.	KurangMampu	0	0,00 %
3.	Mampu	29	19,73%
4.	Sangatmampu	118	80,27 %
		147 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2024

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 63,94 berada pada interval skor : 65,00 - 76,60 kategori “Kurang Baik”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Kecamatan Seberuang meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 147 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12  
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidaksesuai	0	0,00 %
2.	KurangSesuai	0	0,00 %
3.	Sesuai	74	50,34 %
4.	Sangatsesuai	3	2,72 %
		147 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2024.

#### 8. 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 76,87 berada pada interval skor 76,61– 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Kecamatan Seberuang meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 147 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13  
Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidakbaik	43	37,39 %
2.	KurangBaik	36	31,30 %
3.	Baik	33	19,73 %
4.	Sangatbaik	3	80,27 %
		147 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2024

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 95,07 berada pada interval skor 88,31 - 100,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Kecamatan Seberuang meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 147 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14  
Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidakberfungsi	0	0,00 %
2.	KurangBerfungsi	0	0,00 %
3.	Berfungsi	136	92,52 %
4.	Sangatberfungsi	11	7,48 %
		147 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2024

#### **4.1 KESIMPULAN**

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah 80,46 (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah sarana dan prasarana yang sangat terbatas dan kurang memadai jika dibandingkan dengan tugas pelayanan yang harus diselesaikan 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 memperhatikan kualitas Sarana dan Prasarana kantor supaya dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada kecamatan seberuang, serta perlu ditingkatkan lebih fokus lagi pada pelayanan masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat segera teratasi sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat kinerja masyarakat, alangkah baiknya jika ada penambahan sarana dan prasarana kantor supaya mendukung petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanannya dapat semaksimal mungkin dilakukan.