

**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**BULAN SEPTEMBER S/D NOVEMBER**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN KAPUAS HULU**  
**TAHUN 2022**

**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**BULAN SEPTEMBER S/D NOVEMBER**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN KAPUAS HULU**  
**TAHUN 2022**



# **LAPORAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BULAN SEPTEMBER S/D NOVEMBER  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KAPUAS HULU  
TAHUN 2022**

Jalan Antasari No 07,  
Kapuas Hulu Putussibau 78711  
[disdukcapil.kapuashulukab.go.id](http://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 September sampai dengan November 2022.

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, 21 November 2022

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.....	2
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	4
II.1 OBJEK SURVEY.....	4
II.2 INSTRUMEN SURVEY.....	4
III.3 PENGOLAHAN DATA SURVEI.....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	7
III.1 IDENTITAS RESPONDEN.....	7
III.2 UNSUR PELAYANAN.....	9
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.....	24

## **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 September sampai November 2022. Metode penyampaian kuisioner dengan cara mengedarkannya langsung ke masyarakat yang datang mulai pada tanggal 01 September sampai 20 November 2022 ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 150 (Seratus Lima Puluh) 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 publik;
- 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.



## **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 kuisioner ini sebanyak 150 (Seratus Lima Puluh) 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 kuisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuisioner tersebut selanjutnya diedarkan kepada pengguna jasa secara langsung selama bulan September Sampai dengan November 2022.

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 administrasi.

##### **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 kuesioner 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 150 responden. Pelaksanaan survei dilakukan selama 3 (tiga) bulan mulai bulan September s/d November 2022.

Metode Pengolahan data, kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberikoding, selanjutnya data di entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat, selanjutnya data kuesioner yang berasal dari sebanyak 150 (Seratus Lima Puluh) 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 hasilpenilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

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

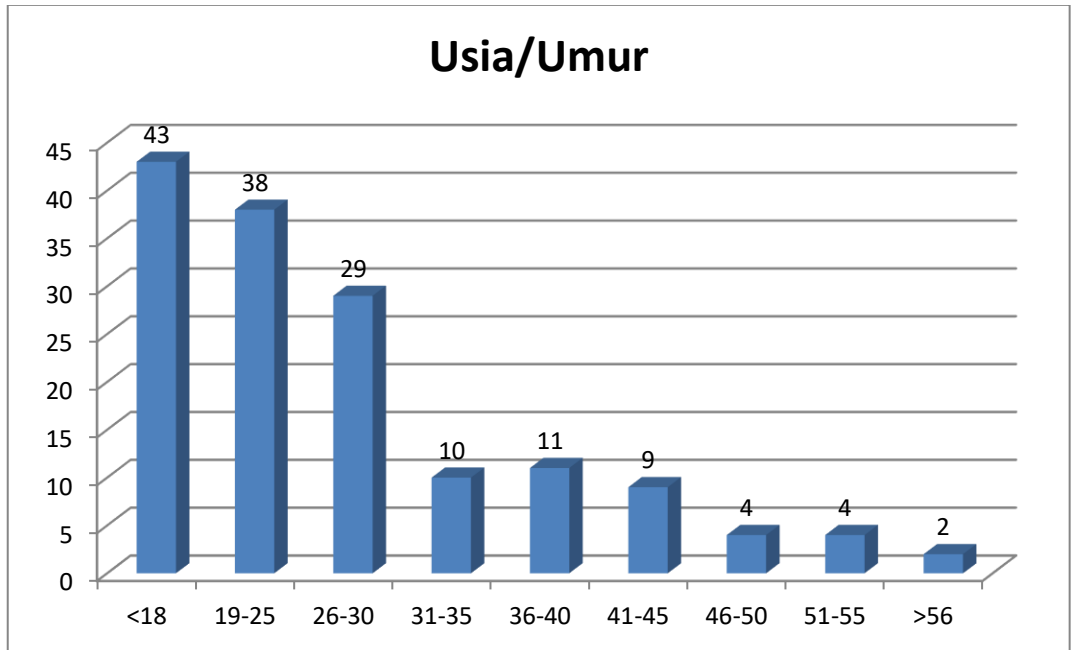
Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Sebagaimana Tabel Berikut :

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
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**

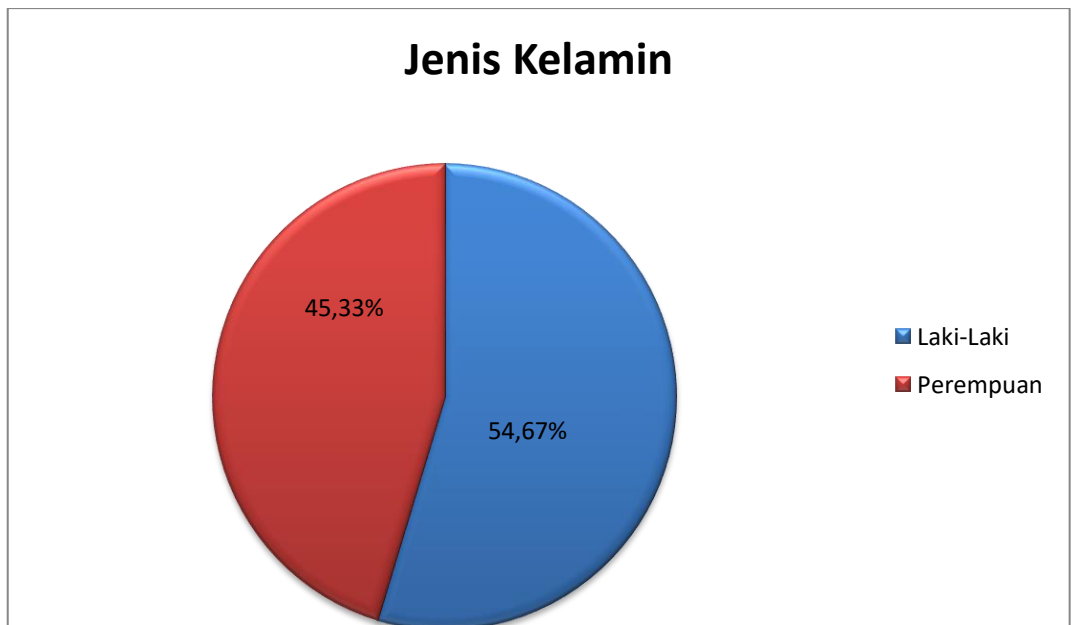
**III.1 Identitas Responden**

1. Umur/Usia



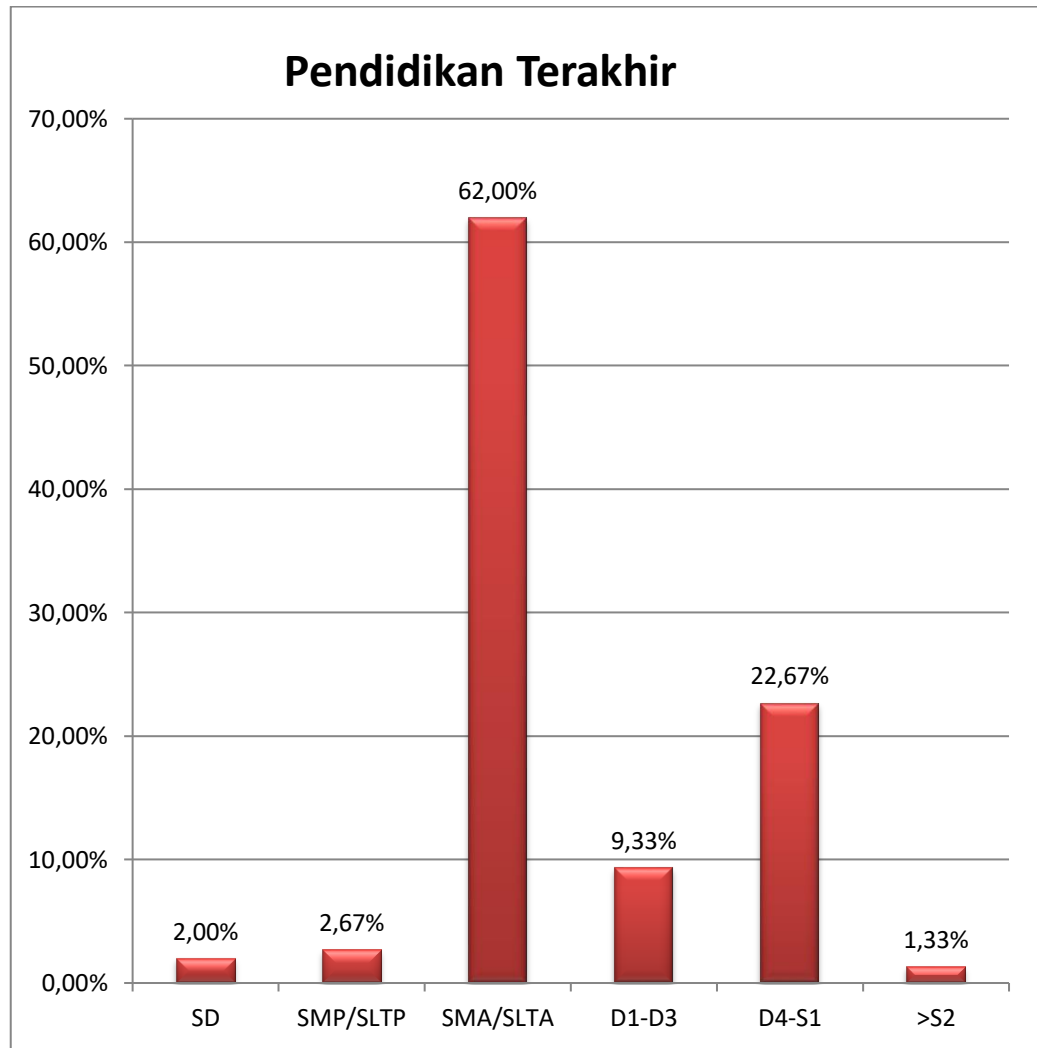
Berdasarkan Diagram atas menyatakan bahwa usia dominan dari responden yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu adalah usia 26-30 berjumlah 29 responden, usia 31-35 berjumlah 10 responden, 30 responden lainnya berusia lebih dari 36 tahun, Sedangkan yang usia <18-25 berjumlah 81 responden.

2. Jenis Kelamin



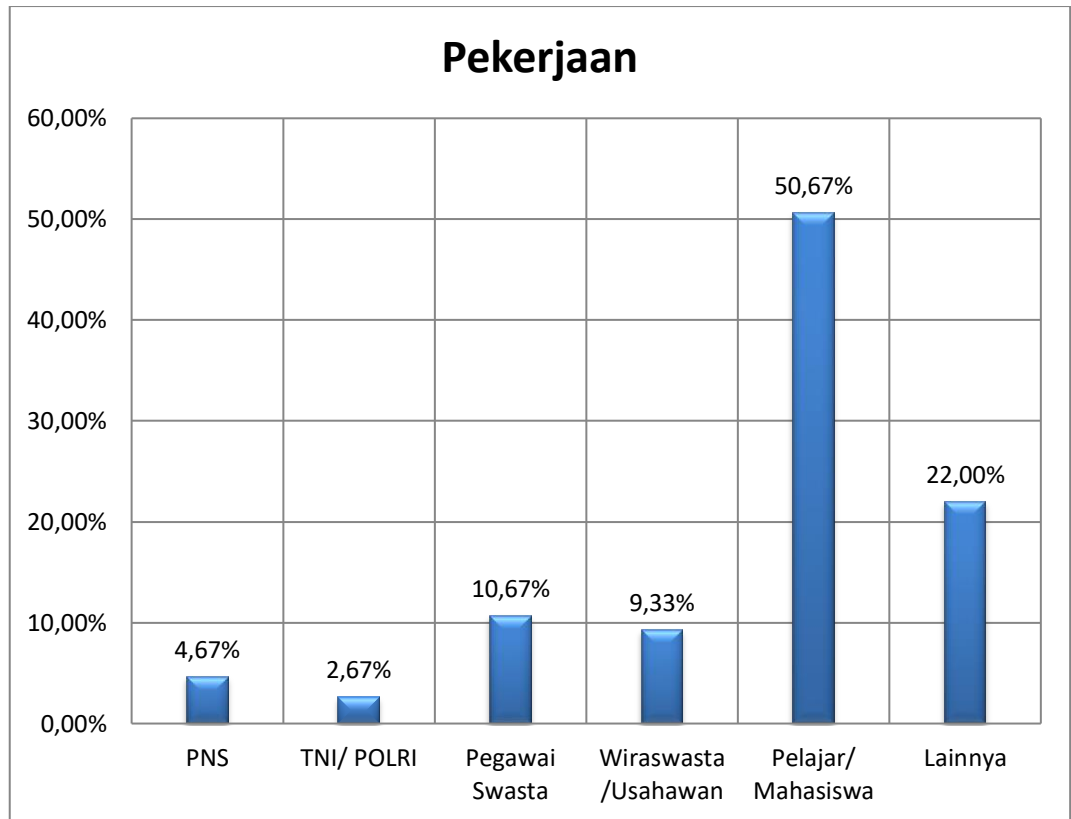
Berdasarkan data diagram di atas menyatakan bahwa 54,67% responden adalah pria sedangkan 45,33% adalah perempuan dan yang lebih berpartisipasi terhadap survei indeks kepuasan adalah Laki-Laki. Jika dilihat dari data diagram menunjukkan pemohon pelayanan di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu adalah Laki-Laki dibandingkan Perempuan.

3. Pendidikan terakhir



Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa pada aspek Pendidikan terdapat 22,67% responden dari jenjang S1, 1,33% dari jenjang >S2, dan sebanyak 62,00% dari jenjang SMA/SLTA. 2,67% dari lulusan SMP/SLTP, 2,00% dari lulusan Sekolah Dasar (SD). Dari data di atas dapat diketahui bahwa pemohon pelayanan publik paling banyak dari kalangan responden lulusan SMA/SLTA. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpendidikan Sekolah Dasar mengerti terhadap survei pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

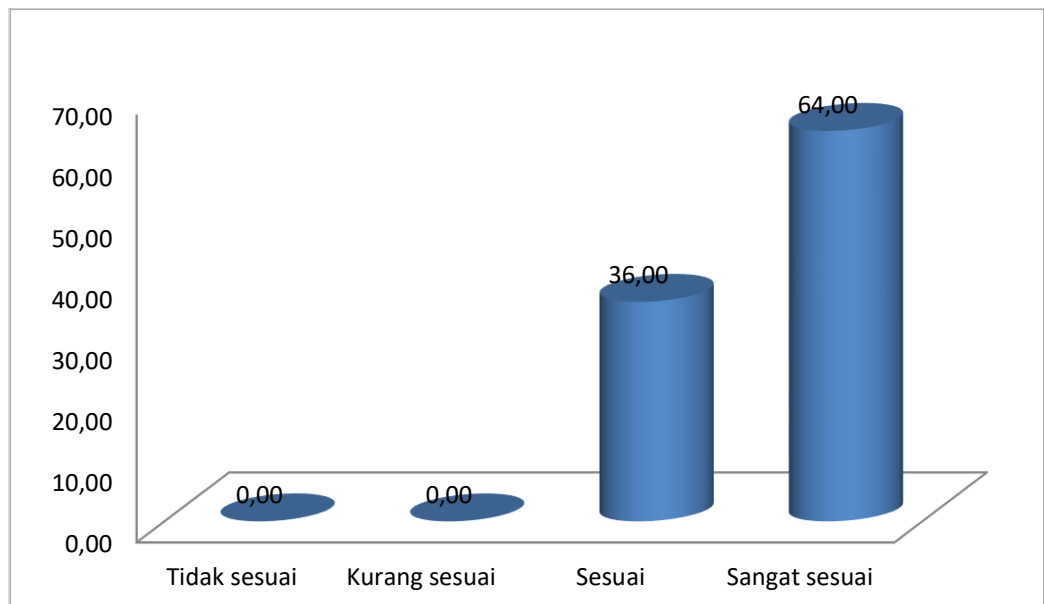
4. Pekerjaan Utama



Berdasarkan data di atas menyatakan bahwa sebanyak 10,67% responden adalah Pegawai Swasta, 9,33% adalah Wiraswasta/Usahawan, 2,6% adalah TNI/POLRI, 4,67% adalah PNS, 50,67% adalah Pelajar/Mahasiswa serta 22,00% 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.

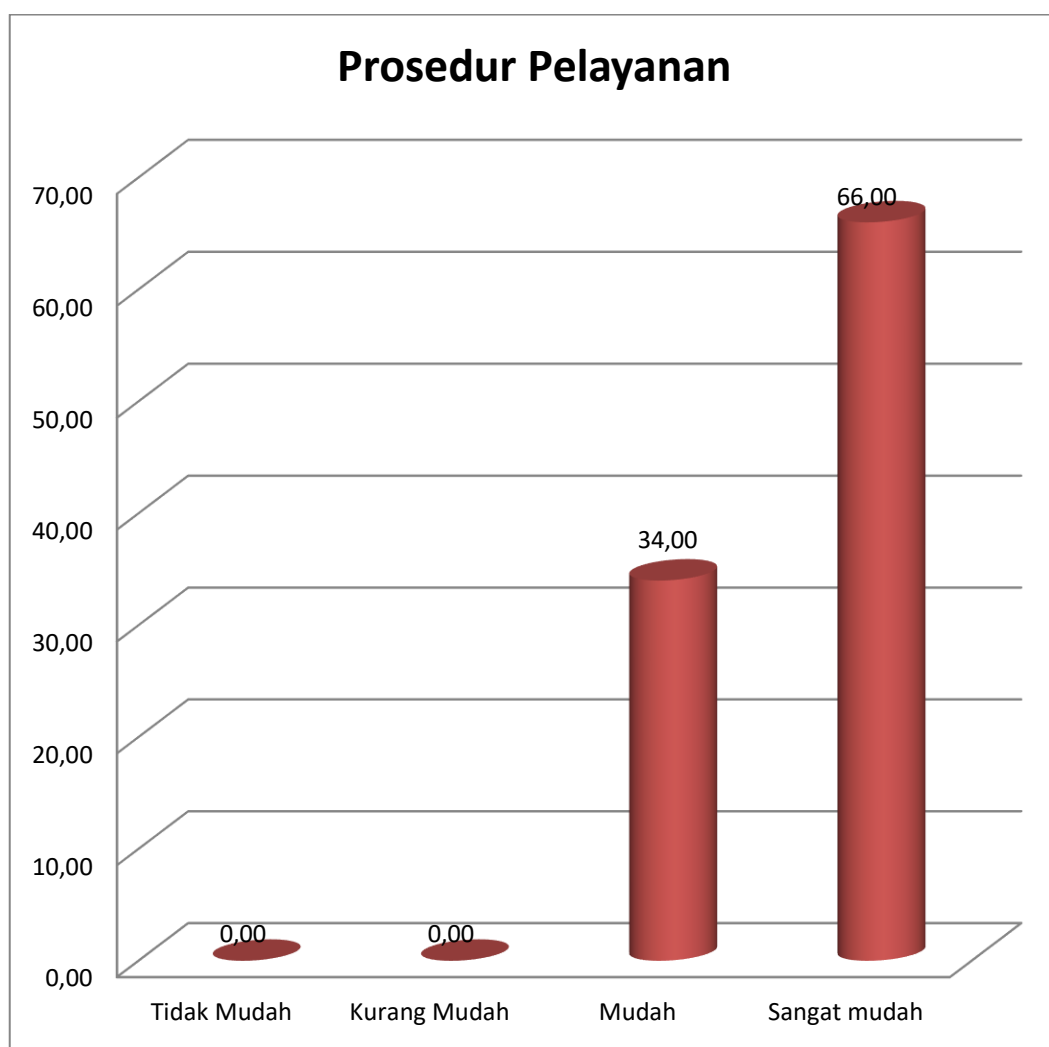
III.2 Unsur Pelayanan

1. Persyaratan



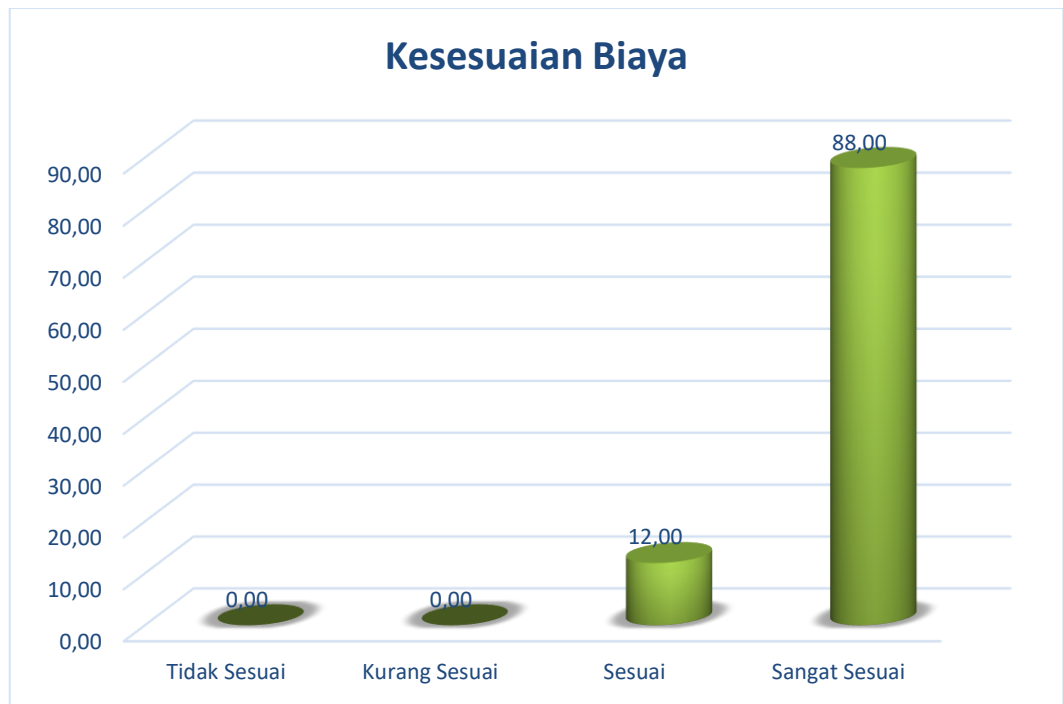
Pada aspek ini, terdapat 36,00% responden yang mengatakan “sesuai” persyaratan pelayanan yang ada di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu , 64,00% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat sesuai”. Hal ini disebabkan oleh adanya sebagian kecil masyarakat yang belum mengetahui 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



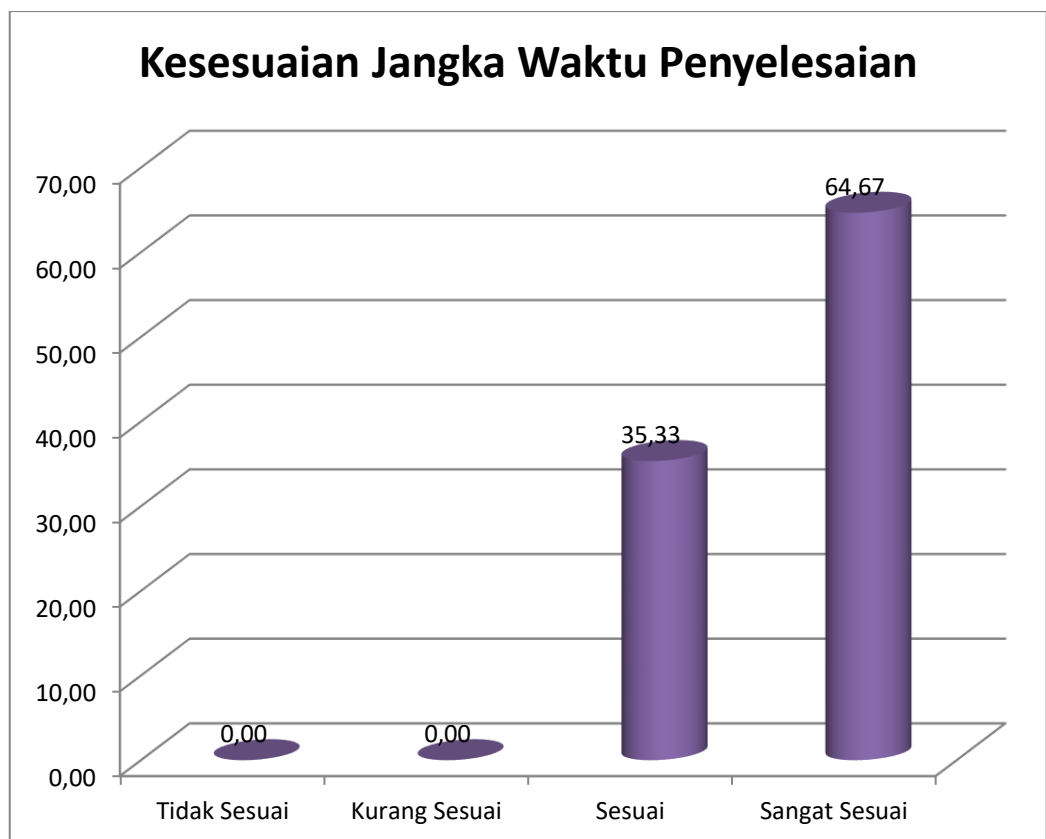
Pada aspek ini, terdapat 34,00% responden yang mengatakan “mudah” prosedur pelayanan yang ada di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, 66,00% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat mudah” memahami prosedur pelayanan yang ada. Hal ini dapat disebabkan oleh tingkat pendidikan 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 88,00% responden yang mengatakan “Sangat Sesuai”, 12,00% responden yang mengatakan “Sesuai”. Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu tidak ada dipungut biaya sama sekali (Gratis).

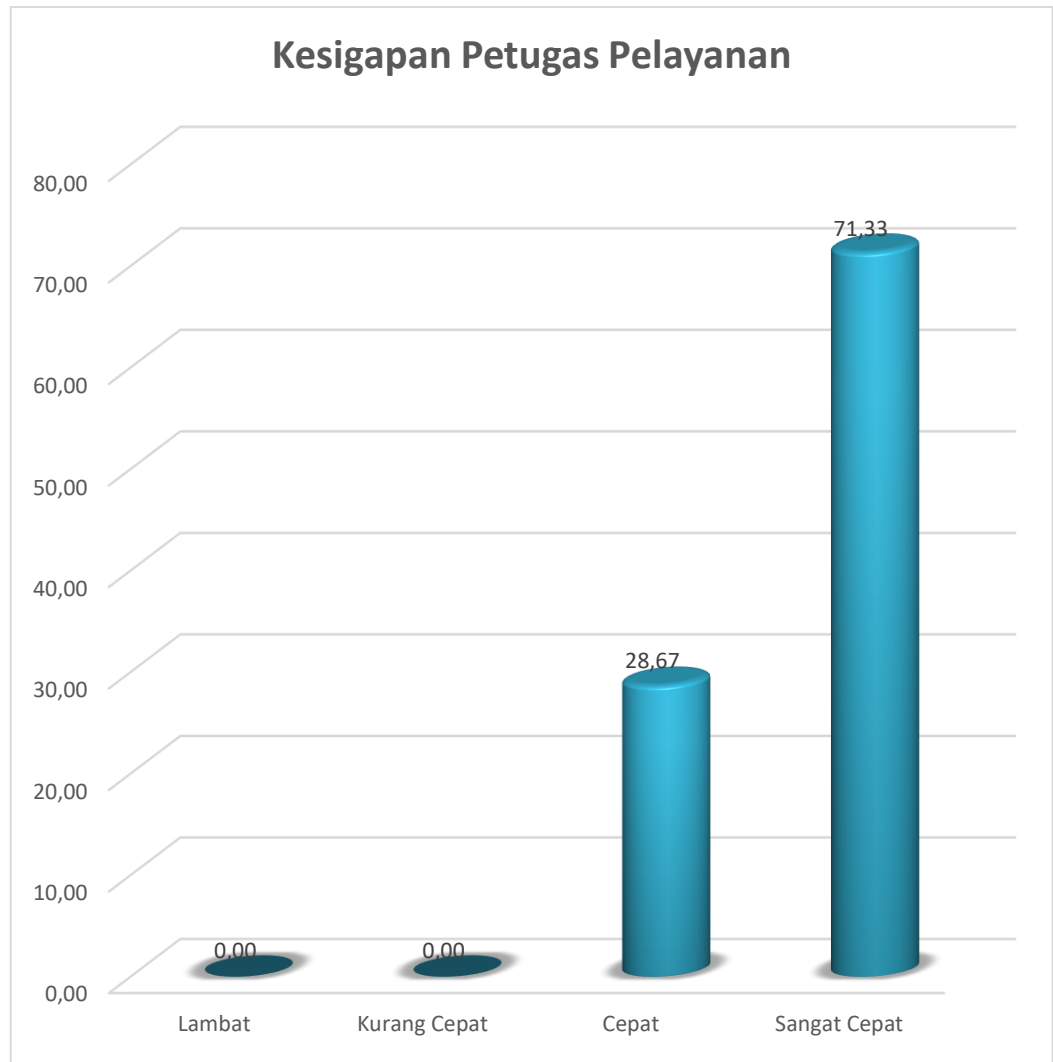
4. Waktu Pelayanan





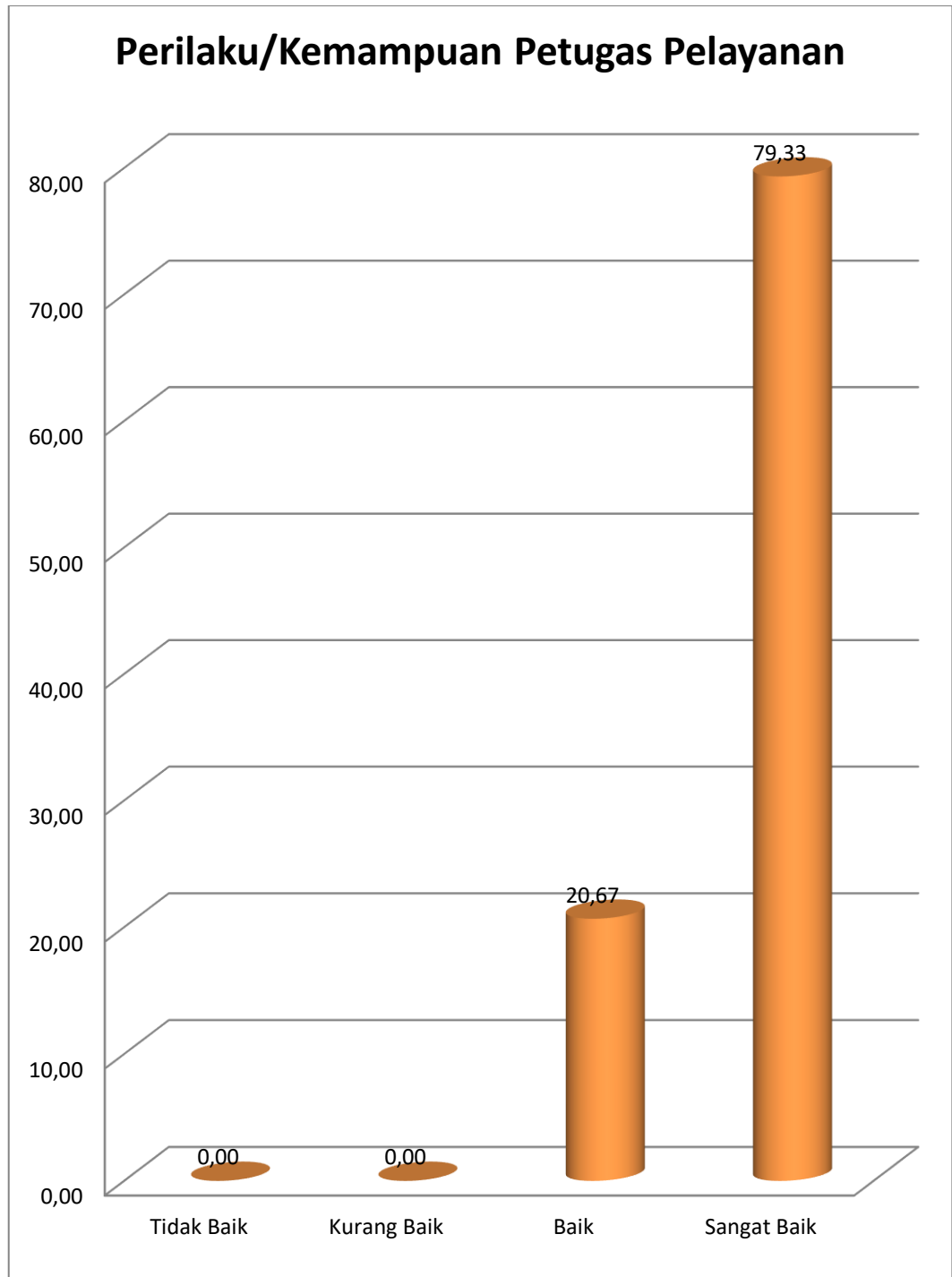
Pada aspek ini, terdapat 35,33% responden yang mengatakan “Sesuai” waktu pelayanan di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, 64,67% responden mengatakan bahwa waktu pelayanan “Sangat Sesuai”. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan 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



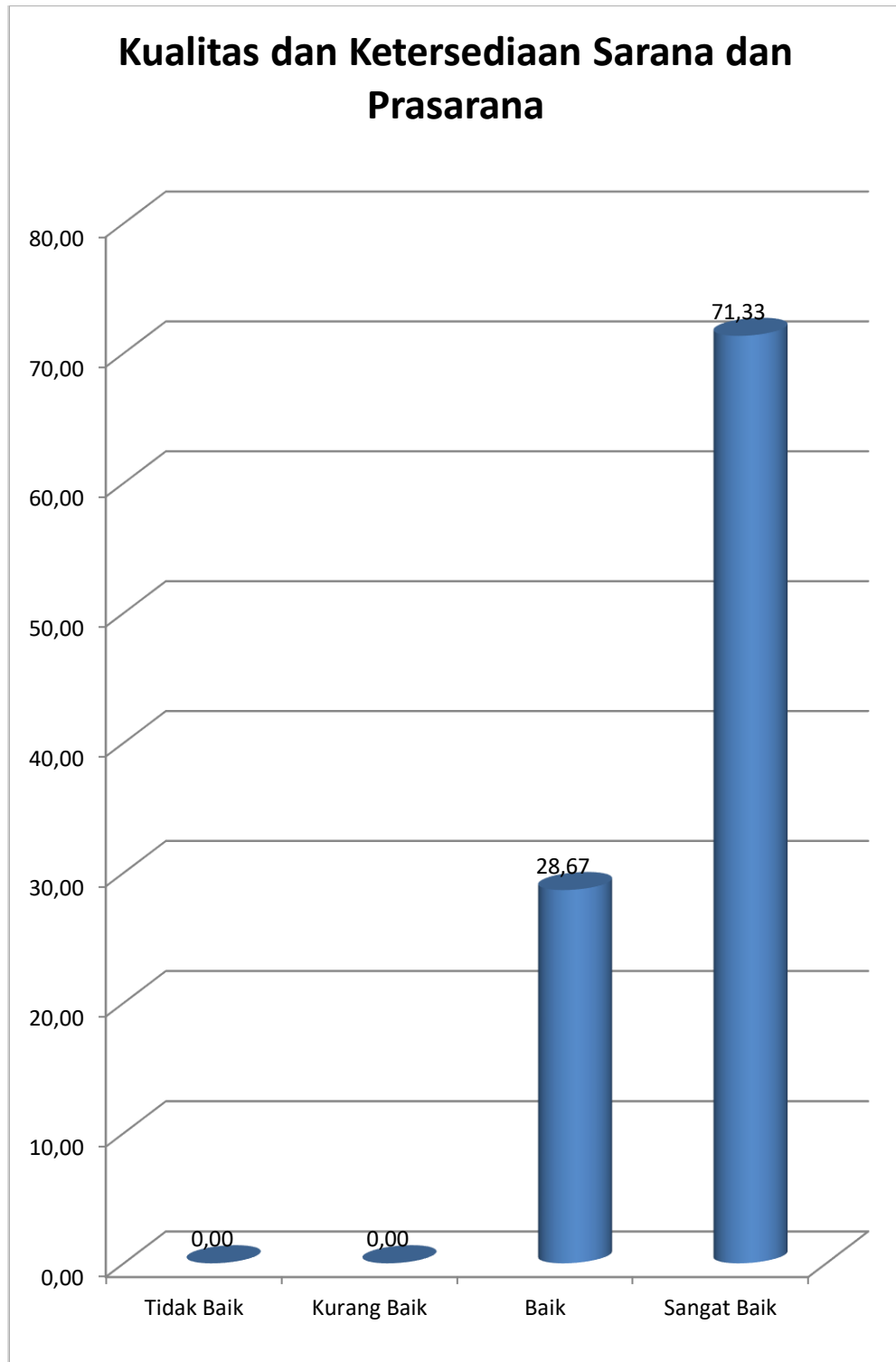
Pada aspek ini, terdapat 28,67% responden mengatakan “Cepat” kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu, 71,33% responden mengatakan bahwa kompetensi petugas pelayanan “sangat Cepat”. Hal ini dapat disebabkan oleh kompetensi yang dimiliki oleh 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



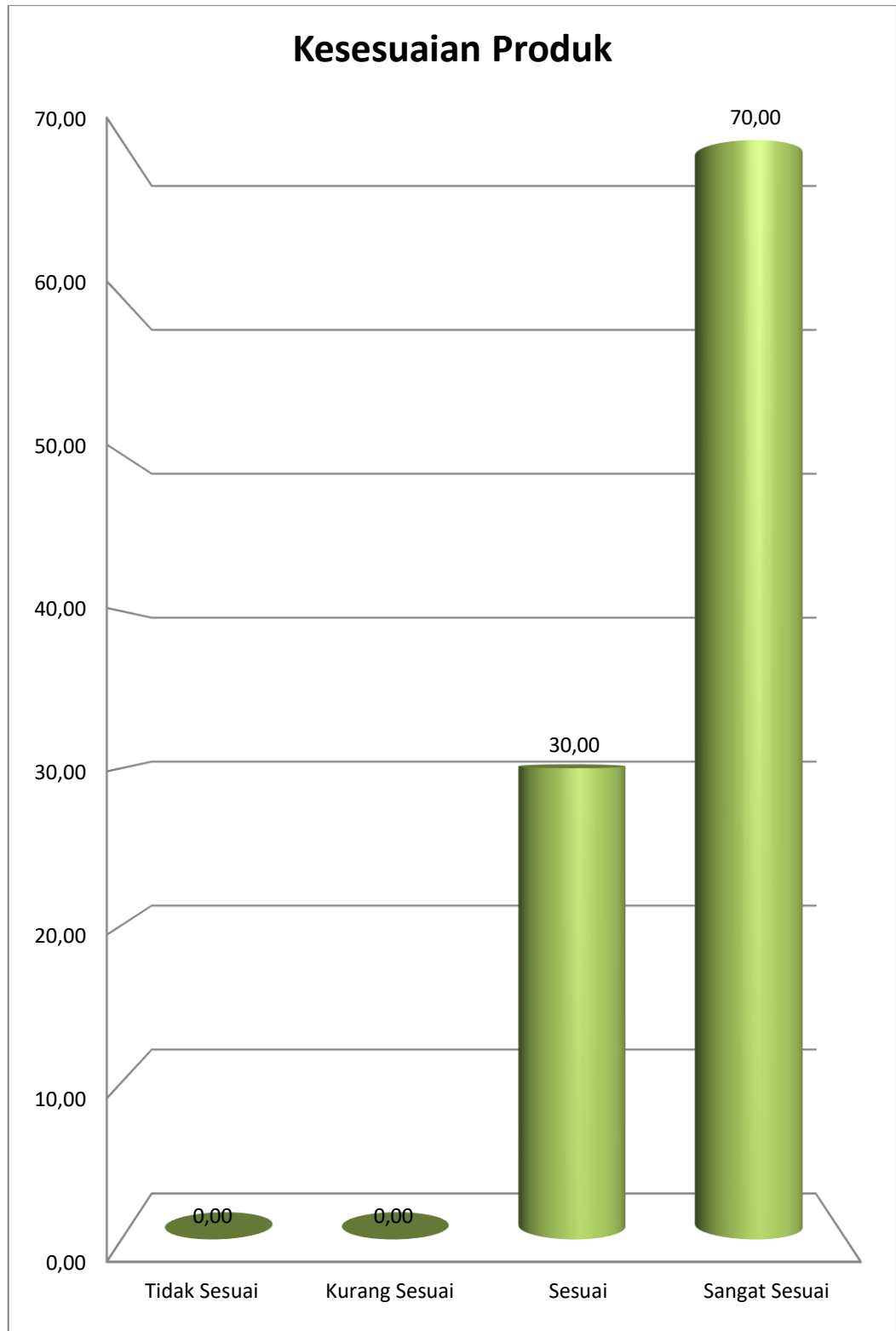
Pada aspek ini, terdapat 20,67% responden yang mengatakan “Baik” perilaku petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, 79,33% responden mengatakan bahwa perilaku petugas pelayanan “Sangat Baik”. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor kelelahan yang dialami oleh petugas 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



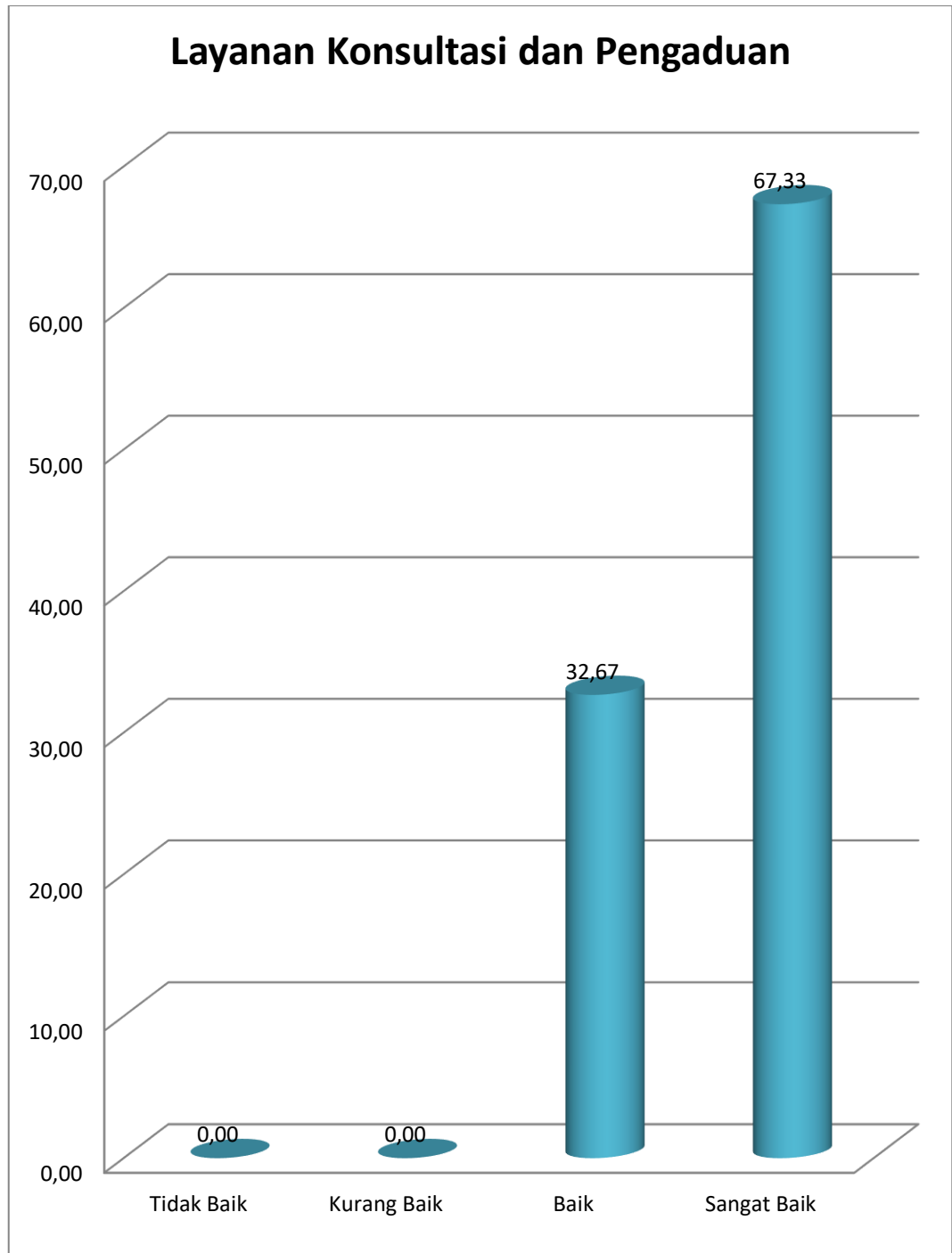
Pada aspek ini, terdapat 28,67% responden yang mengatakan “baik” sarana prasarana pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, 71,33% responden mengatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan “sangat baik”. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya beberapa sarana dan 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 30,00% responden yang mengatakan “sesuai” produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, 70,00% responden mengatakan bahwa “sangat sesuai”. 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 29,00% responden yang mengatakan “berfungsi kurang maksimal” dengan penanganan pengaduan, saran bagi pengguna pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, 70,00% responden mengatakan bahwa mereka “dikelola dengan baik”. Tetapi masih terdapat 1,00% responden yang mengatakan “ada tetapi tidak berfungsi” 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 September s/d November Tahun 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu**

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>Jumlah Nilai/unsur</b>	<b>546</b>	<b>549</b>	<b>582</b>	<b>547</b>	<b>557</b>	<b>569</b>	<b>557</b>	<b>551</b>	<b>555</b>
<b>NRR/Unsur</b>	3,640	3,660	3,880	3,647	3,713	3,793	3,713	3,673	3,700
<b>NRR tertimbang/ Unsur</b>	0,397	0,392	0,391	0,444	0,403	0,407	0,426	0,410	0,437
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>								<b>3,710</b>	<b>92,741</b>

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai	Mutu pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,640	91,000	Sangat Baik
U2	Kemudahan Prosedur	3,660	91,500	Sangat Baik
U3	Kesesuaian Biaya	3,880	97,000	Sangat Baik
U4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,647	91,167	Sangat Baik
U5	Kesigapan Petugas Pelayanan	3,713	92,833	Sangat Baik
U6	Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,793	94,833	Sangat Baik
U7	Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,713	92,833	Sangat Baik
U8	Kesesuaian Produk	3,673	91,833	Sangat Baik
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,700	92,500	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		Pendidikan 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	18	1				1									1
2	47		1			1									1
3	35		1			1									1
4	19		1			1								1	
5	18	1				1								1	
6	17	1			1							1			
7	22		1	1											1
8	52		1				1			1					
9	27	1						1							1
10	36	1						1							1
11	37		1			1									1
12	18		1			1								1	
13	34	1						1				1			
14	18	1							1					1	
15	33	1				1									1
16	18	1				1								1	
17	22	1						1			1				
18	37	1				1					1				
19	34		1					1							1
20	20	1				1					1				
21	27	1				1									1
22	18	1				1								1	
23	26		1					1				1			
24	24	1				1								1	
25	17	1				1								1	



26	17	1				1								1	
27	49		1					1			1				
28	23	1					1								1
29	26		1					1			1				
30	33	1				1									1
31	36		1					1					1		
32	18		1				1							1	
33	31	1						1							1
34	18	1				1								1	
35	27		1					1		1					
36	18	1				1								1	
37	42		1			1								1	
38	38		1					1							1
39	55	1				1				1					
40	23		1					1						1	
41	42		1					1							1
42	18		1			1								1	
43	57	1							1				1		
44	37		1			1								1	
45	42		1				1							1	
46	57		1	1								1			
47	52	1				1								1	
48	18	1				1				1					
49	42	1			1								1		
50	36	1				1								1	
51	23	1				1								1	
52	18	1				1									1
53	37		1					1		1					
54	18		1			1								1	
55	27		1					1				1			
56	30		1					1							1
57	18		1			1								1	
58	26		1			1						1			

59	30	1					1				1			
60	22	1				1					1			
61	26	1					1				1			
62	27		1				1				1			
63	18		1				1					1		
64	26		1				1				1			
65	17	1				1						1		
66	18	1				1						1		
67	30		1				1				1			
68	17	1				1						1		
69	18	1				1						1		
70	33	1					1		1					
71	26	1					1				1			
72	29	1					1			1				
73	18	1				1						1		
74	18		1			1						1		
75	17		1			1						1		
76	18		1			1						1		
77	17	1				1						1		
78	18		1			1						1		
79	29		1			1							1	
80	22		1			1						1		
81	25		1			1						1		
82	17	1				1						1		
83	21	1				1						1		
84	17		1			1							1	
85	27		1			1						1		
86	26	1					1						1	
87	27	1				1							1	
88	18		1			1						1		
89	18		1			1							1	
90	45		1			1						1		
91	52	1				1						1		

92	21		1				1							1	
93	20		1			1								1	
94	29	1						1						1	
95	24		1				1							1	
96	27		1			1								1	
97	19		1			1								1	
98	23	1				1									1
99	37	1						1						1	
100	25	1						1					1		
101	20	1				1								1	
102	26		1					1						1	
103	45		1			1								1	
104	20	1				1								1	
105	21	1		1							1				
106	17	1				1								1	
107	26		1			1								1	
108	23	1				1								1	
109	22		1			1								1	
110	19	1				1								1	
111	19		1			1								1	
112	22	1						1					1		
113	19		1			1									1
114	22	1					1							1	
115	19		1			1							1		
116	22	1					1								1
117	18		1			1								1	
118	17	1				1								1	
119	24		1				1							1	
120	27	1						1						1	
121	18		1			1								1	
122	18	1				1								1	
123	18		1			1								1	
124	18	1				1								1	

125	46	1			1										1
126	37	1						1					1		
127	44	1				1							1		
128	30	1						1				1			
129	26		1				1						1		
130	30	1				1									1
131	19	1				1							1		
132	34	1				1									1
133	36	1					1								1
134	18	1				1							1		
135	41		1			1									1
136	25	1					1					1			
137	29		1		1							1			
138	17	1				1							1		
139	46		1			1									1
140	45	1				1									1
141	24	1					1						1		
142	19		1			1									1
143	19	1				1							1		
144	19	1				1							1		
145	18	1				1							1		
146	18		1			1							1		
147	31	1				1				1					
148	21	1				1							1		
149	34		1			1							1		
150	29		1			1							1		

**2. Nilai Unsur Pelayanan**

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	3	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	3	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	3	4	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	3	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	3	4	4	3	3
24	3	3	4	3	4	4	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	3	3	4	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	3	4	3	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	3	4
33	3	3	4	4	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	4	3	4	3	4	4	3
36	4	3	4	4	4	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	4	4	3	4	4	3	3
39	4	3	4	3	3	3	3	3	4
40	4	4	4	3	3	3	3	3	3
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3
42	4	3	4	4	3	3	3	3	3
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	4	4	3	4	4
50	4	3	4	4	3	4	4	4	4
51	3	3	4	4	4	4	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4

*SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT*

53	3	3	4	4	3	3	4	4	4
54	3	3	4	3	4	4	4	4	3
55	3	3	4	4	3	3	4	3	4
56	3	3	4	4	3	3	4	3	3
57	3	3	4	3	4	4	4	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	3	3	3	3	3
60	4	4	4	3	3	4	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	4	4	4	4	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	4	4	4	3	3	3	4	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	3	4	4	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	3	4	4	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	4	4	4	3	3	3
80	4	4	4	3	3	4	3	3	4
81	3	3	4	4	4	3	3	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	4	4	3	3	4	3	3
85	4	4	4	4	4	4	3	3	4
86	4	3	4	3	3	4	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	4	3	3	4	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	4	3	3	4	4	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	4	3	4	3	3	4	3
104	3	3	3	3	4	3	3	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	4	3	4	4	4	3	4
107	3	3	4	3	4	4	4	3	3
108	3	3	3	3	4	3	3	4	4
109	4	4	3	4	4	4	3	4	4
110	3	3	3	4	4	4	4	4	4
111	3	3	4	4	3	4	3	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4

*SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT*

113	4	3	4	3	3	4	3	4	3
114	3	3	4	3	3	3	4	4	4
115	3	4	3	3	4	4	3	3	3
116	3	4	4	4	4	3	3	3	3
117	3	3	4	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	4	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	3	4	4	3	4	4
121	3	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	3	4	3	3	3	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	4	3	4	3	4	4	3	4	3
127	3	3	3	3	3	4	4	3	4
128	3	3	3	3	3	4	4	3	3
129	4	4	4	3	4	4	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	4	4	3	3	4	3	3	3
132	4	4	3	3	4	4	3	3	4
133	3	4	4	3	4	4	3	4	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	3	3	3	4	3	4	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	4	3	3	4	4	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	4	3	3	3	3
140	3	4	3	4	4	3	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	4	3	4	3	3	3	3
143	4	4	4	4	3	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	4	3	3	4	3	3	3	4
147	4	3	3	4	3	3	3	4	3
148	3	3	3	3	4	3	4	3	3
149	3	4	3	3	3	3	3	3	4
150	3	3	4	3	3	4	4	3	3

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

<b>IKM Unit pelayanan</b>	*) <b>3,710</b>	**) <b>92,741</b>
---------------------------	--------------------	----------------------

**Keterangan :**

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,640
U2	Prosedur Pelayanan	3,660
U3	Kecepatan Pelayanan	3,880
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,647
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,713
U6	Kompetensi Petugas	3,793
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,713
U8	Penanganan Pengaduan	3,673
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,700

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>92,74</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

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

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	36,00	34,00	12,00	35,33	28,67	20,67	28,67	32,67	30,00
Sangat Baik	64,00	66,00	88,00	64,67	71,33	79,33	71,33	67,33	70,00
<b>kosong</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	150	150	150	150	150	150	150	150	150



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BULAN SEPTEMBER - NOVEMBER 2022**

**NILAI IKM**

**92,74**

**MUTU PELAYANAN**

**A**

**KINERJA PELAYANAN**

**SANGAT BAIK**

**LAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN  
RESPONDEN**

**JUMLAH : 150 ORANG**  
**JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI = 82 ORANG**  
**PEREMPUAN = 68 ORANG**

**PENDIDIKAN**

**SD : 3 ORANG**  
**SMP/SLTP : 4 ORANG**  
**SMA/SLTA : 93 ORANG**  
**D1-D3 : 14 ORANG**  
**D4-S1 : 34 ORANG**  
**>S2 : 2 ORANG**

**PEKERJAAN**

**PNS : 7 ORANG**  
**TNI/ POLRI : 4 ORANG**  
**Pegawai Swasta : 16 ORANG**  
**Wiraswasta /Usahawan : 14 ORANG**  
**Pelajar/ Mahasiswa : 76 ORANG**  
**Lainnya : 33 ORANG**

**USIA**

**<18 Th : 43 ORANG**  
**19-25 Th : 38 ORANG**  
**26-30 Th : 29 ORANG**  
**31-35 Th : 10 ORANG**  
**36-40 Th : 11 ORANG**  
**41-45 Th : 9 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**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KAPUAS HULU  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TAHUN 2022  
Periode Survei 2022**

**NILAI IKM :**

**92,74**

**MUTU PELAYANAN :**

**A**

**KINERJA PELAYANAN :**

**SANGAT BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 150 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 82 ORANG ; P = 68 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
< 18 th : 43 orang	SD : 3 orang	PNS : 7 orang
19 – 25 th : 38 orang	SMP/SLTP : 4 orang	TNI/ POLRI : 4 orang
26 – 30 th : 29 orang	SMA/SLTA : 93 orang	Pegawai Swasta : 16 orang
31 – 35 th : 10 orang	D1-D3 : 14 orang	Wiraswasta /Usahawan : 14 orang
36 – 40 th : 11 orang	D4-S1 : 34 orang	Pelajar/ Mahasiswa : 76 orang
41 – 45 th : 9 orang	>S2 : 2 orang	Lainnya : 33 orang
46 – 50 th : 4 orang		
51 – 55 th : 4 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**