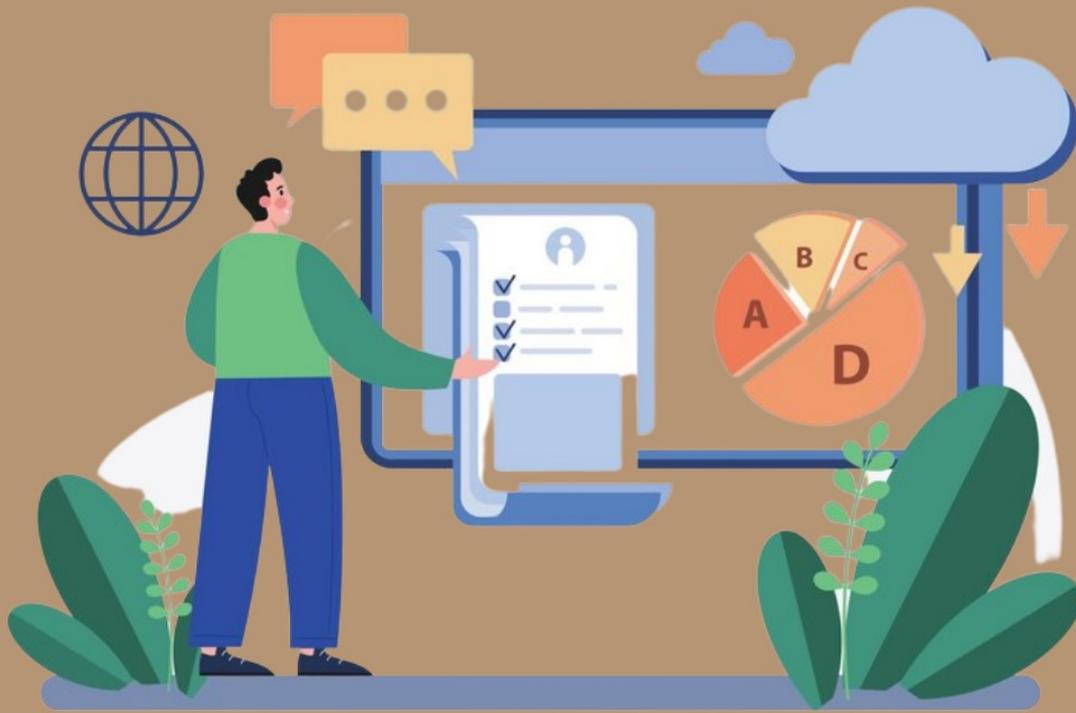




DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KAB. KUBU RAYA



SURVEY

TRIWULAN IV
2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TAHUN 2023



EXECUTIVE SUMMARY
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUBU RAYA
TRIWULAN IV TAHUN 2023

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya adalah salah satu Lembaga Teknis Daerah merupakan unsur pendukung tugas Bupati dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan secara terukur, yaitu membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan masyarakat. Apabila kinerja dibawah harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sesuai harapan, maka masyarakat akan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, maka masyarakat akan sangat puas. Dalam rangka mengetahui kinerja pelayanan dan untuk mendukung peningkatan kualitas kinerja pelayanan, maka perlu disusun nilai Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan penyusunan nilai IKM tersebut adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dan sekaligus sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan.

Survey ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan para pemohon pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pelayanan Pencatatan Sipil Kubu Raya. Hasil survey yang dilakukan antara bulan Oktober-November tahun 2023 terhadap kesembilan unsur



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah.SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV tahun 2023.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. Sedangkan tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mengetahui dimensi mutu pelayanan yang harus ditingkatkan, menumbuh kembangkan daya kreativitas, partisipasi dan prakarsa masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik serta untuk menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara lebih efektif.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini. Semoga laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Sungai Raya, Desember 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil,



Ir. Nurmarini, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.196803021993032006



DAFTAR ISI

EXECUTIVE SUMMARY	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR GRAFIK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Maksud Dan Tujuan	4
1.4. Kedudukan/Letak Geografis dan Demografis Kabupaten Kubu Raya	4
1.5. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur.....	5
1.5.1. Profil Organisasi	5
1.5.2. Sumber Daya Aparatur	9
1.6. Metode.....	10
1.7. Tim Penyusun Laporan Survey IKM.....	11
1.8. Jadwal Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
BAB II GAMBARAN UMUM.....	13
2.1. Profil Responden	13
2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	16
2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	17
2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	18
2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	19
2.2. Data Kuesioner	20
2.3. Hasil Perhitungan	20
2.4. Hasil Analisa dan Tindak Lanjut.....	24
2.4.1 Hasil Analisa.....	24
BAB III PENUTUPAN.....	37
3.1. Kesimpulan.....	37
3.2. Saran.....	38



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Nilai Survey IKM Tahun 2023.....	2
Tabel 2. Batas Wilayah Kabupaten Kubu Raya	5
Tabel 3. Jumlah SDM berdasarkan Pendidikan dan Jenis Kelamin	10
Tabel 4. Jumlah SDM Berdasarkan Golongan Dan Jenis Kelamin.....	10
Tabel 5. Nilai Persepsi, Konversi IKM, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan ...	11
Tabel 6. Bentuk Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Obyek Penelitian	11
Tabel 7. Susunan Anggota Tim Penyusun Laporan Survey IKM Tahun 2023	12
Tabel 8. Daftar Responden Kuesioner Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023	13
Tabel 9. Daftar Responden Kuesioner Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023	16
Tabel 10. Daftar Responden Kuesioner Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023	17
Tabel 11. Daftar Responden Kuesioner Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023	18
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	19
Tabel 13. Daftar Kuesioner Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023.....	20
Tabel 14. Hasil Perhitungan Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023	22
Tabel 15. Nilai Rata-Rata Tertimbang Survey IKM Tahun 2023.....	23
Tabel 16. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan	24
Tabel 17. Penilaian Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	25
Tabel 18. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian.....	27
Tabel 19. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya/Tarif.....	28
Tabel 20. Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	29
Tabel 21. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana	31
Tabel 22. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana	32
Tabel 23. Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana	33
Tabel 24. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi DisKependudukan dan Pencatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.....	7
Gambar 2. Alur Pelaksanaan Survey IKM.....	12



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Grafik Perkembangan Nilai Survey IKM Tahun 2021 – 2023 Triwulan IV	2
Grafik 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur	17
Grafik 3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	18
Grafik 4. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	18
Grafik 5. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	19
Grafik 6. Unsur Persyaratan (U1).....	24
Grafik 7. Unsur Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur (U2)	26
Grafik 8. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	27
Grafik 9 . Unsur Biaya/Tarif (U4)	28
Grafik 10. Unsur Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).....	30
Grafik 11. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)	31
Grafik 12. Unsur Kompetensi Pelaksana (U7)	32
Grafik 13. Unsur Sarana Dan Prasarana (U8)	34
Grafik 14. Unsur Penangan Pengaduan, Saran, Dan Masukan (U9)	35



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Implikasi dari reformasi politik dalam penyelenggaraan pemerintahan setidaknya mencakup dua hal: *pertama*, reformasi birokrasi pemerintahan untuk menuju kehidupan politik yang lebih demokratis dengan keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan terutama yang berhubungan dengan kepentingan publik. *Kedua*, tuntutan untuk mewujudkan *good governance* dengan prinsip-prinsip *accountability, transparency, participation, responsive-ness, equity, rule of law, consensus orientations, effectiveness and efficiency, and strategic vision*. Salah satu tugas birokrasi pemerintahan adalah penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik seharusnya tidak menjadi *statement* belaka, tetapi harus diimplementasikan dan ditempatkan pada bagian dari kebutuhan serta kewajiban birokrasi. Hal ini sangat beralasan, karena prinsip-prinsip *good governance* sangat erat kaitannya dengan penyediaan pelayanan publik yang berkualitas dan profesional.

Kinerja *public services* menjadi titik sentral dan strategis serta menjadi salah satu fokus utama penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan yang harus dibenahi jika pemerintah ingin mendapatkan kepercayaan (*trust*) dari masyarakat. Fungsi-fungsi pemerintahan, seperti : *regulation, development* dan *people empowerment* akan sangat berarti jika pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima sangat tergantung pada kepuasan masyarakat selaku pelanggan. Sampara Lukman (2000), menyebut bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Dalam hal yang sama, Gerson (2002:55) menyatakan :

“Pengukuran kualitas pelayanan internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur kualitas pelayanan agar lebih berarti dan sesuai harapan maka “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan atau yang bisa memuaskan

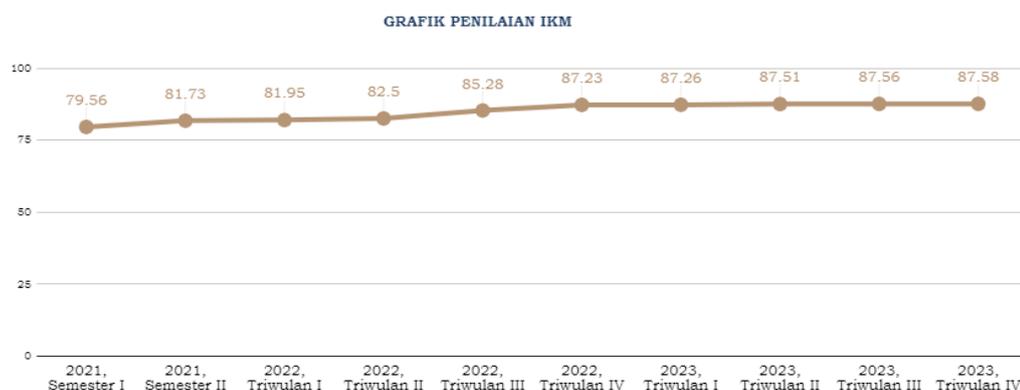
mereka. Artinya, bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan oleh masyarakat pelanggan (eksternal).”

Evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri dengan melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tujuannya adalah untuk menakar kinerja dan menggambarkan respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Selain itu, Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) juga dapat memotivasi persaingan positif antar unit kerja pemerintahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai IKM dari tiap periode. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya telah beberapa kali melaksanakan kegiatan pendataan Survey IKM. Adapun pelaksanaan Survey IKM yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Perkembangan Nilai Survey IKM Tahun 2021 – 2023 Triwulan IV

No	Periode SKM	Nilai SKM
1	2021, Semester I	79.56
2	2021, Semester II	81.73
3	2022, Triwulan I	81.95
4	2022, Triwulan II	82.5
5	2022, Triwulan III	85.28
6	2022, Triwulan IV	87.23
7	2023, Triwulan I	87.26
8	2023, Triwulan II	87.51
9	2023, Triwulan III	87.56
10	2023, Triwulan IV	87.58



Grafik 1. Grafik Perkembangan Nilai Survey IKM Tahun 2021 – 2023 Triwulan IV



Untuk meningkatkan akuntabilitas dan profesionalitas pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan secara mandiri. Pelaksanaan survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini ternyata sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan dan tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, maka dikeluarkanlah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penetapan unsur-unsur penilaian yang baru dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebelumnya telah dikaji dan diteliti oleh Kementrian PAN Dan RB. Dari hasil pengkajian dan penelitian diperoleh 9 (sembilan) unsur penting yang dicakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi. Adapun 9 (sembilan) unsur yang dijadikan acuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat meliputi : 1). Persyaratan, 2). Prosedur, 3). Waktu Pelayanan, 4). Biaya/Tarif, 5). Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6). Kompetensi Pelaksana, 7). Perilaku Pelaksana, 8). Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 9). Sarana dan Prasarana.

1.2. Dasar Hukum

Dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, sebagai berikut :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;



5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 3 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

1.3. Maksud Dan Tujuan

Pelaksanaan kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bermaksud untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk mendukung peningkatan kualitas kinerja pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dan sekaligus bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan.

1.4. Kedudukan/Letak Geografis dan Demografis Kabupaten Kubu Raya

Kabupaten Kubu Raya merupakan kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Barat yakni merupakan wilayah dataran rendah dengan ketinggian rata-rata 84 meter di atas permukaan laut dan luas wilayah mencapai 8.550,35 km², dimana sampai dengan akhir tahun 2022 wilayah administrasi Kabupaten Kubu Raya terdiri dari 9 (Sembilan) wilayah Kecamatan. Berdasarkan UU Nomor 35 Tahun 2007 luas daratan masing-masing dari 9 (Sembilan) kecamatan yaitu: Sungai Raya (1.174,11

km²), Kuala Mandor B (419,80 km²), Sungai Ambawang (1.098,33 km²), Terentang (630,33 km²), Batu Ampar (2.414,11 km²), Kubu (1.625,70 km²), Rasau Jaya (213,42 km²), Teluk Pakedai (383,89 km²) serta Sungai Kakap (590,67 km²).

Secara geografis Kabupaten Kubu Raya berada di sisi Barat Daya Provinsi Kalimantan Barat atau berada pada posisi 0°58'32,16" sampai dengan 1°00'53,09" Lintang Selatan dan 109°02'19,32" Bujur Timur sampai dengan 109°58'32,16" Bujur Timur. Sedangkan secara administratif, batas wilayah Kabupaten Kubu Raya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Batas Wilayah Kabupaten Kubu Raya

Utara	Kabupaten Mempawah, Kota Pontianak dan Kabupaten Landak
Selatan	Kabupaten Kayong Utara
Barat	Laut Natuna
Timur	Kabupaten Ketapang dan Kabupaten Sanggau

Berdasarkan data kependudukan jumlah penduduk Kabupaten Kubu Raya sampai dengan semester 2 Tahun 2022 berjumlah 614.910 jiwa dengan rincian jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 313.951 jiwa dan penduduk berjenis kelamin perempuan berjumlah 300.959 jiwa.

1.5. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur

1.5.1. Profil Organisasi

Dalam upaya meningkatkan kinerja Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pemerintah mengeluarkan kebijakan nasional, berupa:

- 1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagai mana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.



- 3) Peraturan Presiden (PerPres) Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- 4) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 Tentan Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- 5) Beberapa peraturan Menteri Dalam Negeri terkait pelaksanaan tugas lembaga Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

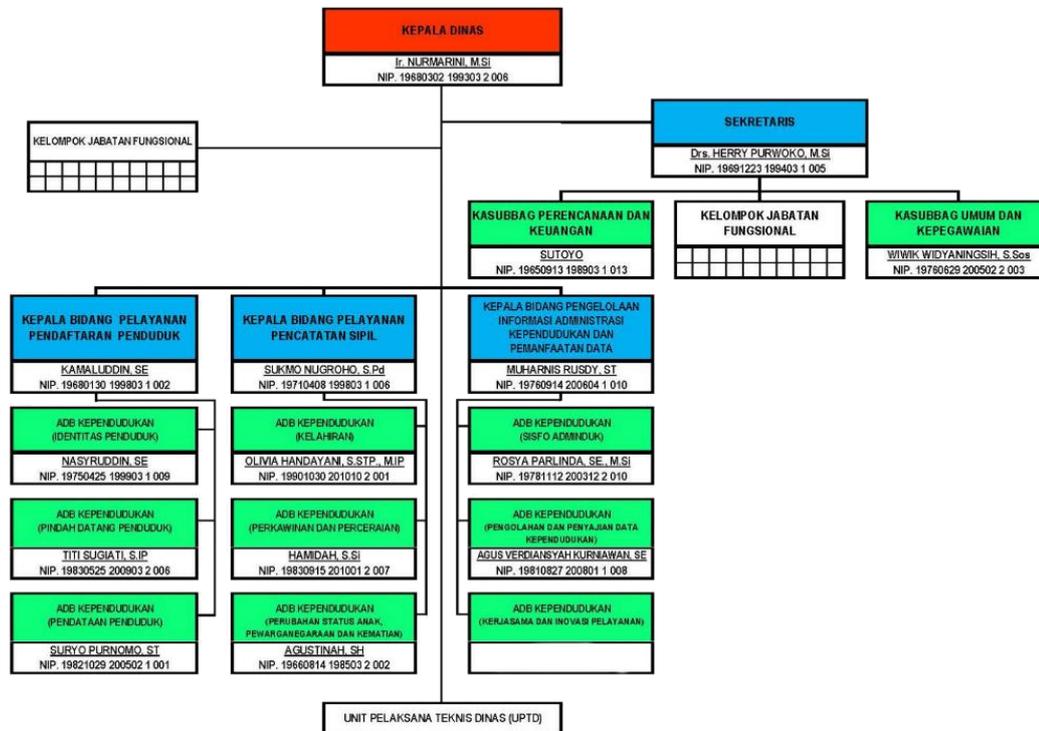
Dalam rangka mengimplementasikan kebijakan tersebut, Pemerintah Kabupaten Kubu Raya merumuskan Kebijakan Daerah, berupa:

- 1) Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- 2) Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2013 tentang Perubahan atas peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.
- 3) Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- 4) Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 42 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengacu pada Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 42 Tahun 2016.

PERATURAN BUPATI KUBU RAYA
NOMOR 66 TAHUN 2021

STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUBU RAYA



Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya adalah salah satu lembaga Teknis Daerah merupakan unsur pendukung tugas Bupati dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

a. Kedudukan dan Fungsi Kelembagaan

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kubu Raya Nomor 6 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 42 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, bahwa kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.



Adapun fungsi-fungsi dari kelembagaannya adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan program kerja dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 2) Perumusan kebijakan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 3) Pelaksanaan Kebijakan dan Penyelenggaraan urusan Pemerintahan serta pelayanan umum dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 4) Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 5) Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 6) Pembinaan unit pelaksana teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 7) Pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan Fungsinya. Penempatan fungsi-fungsi pemerintahan tersebut berada dalam struktur organisasi dan dalam operasionalisasinya menjadi bagian dari lingkup besar tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

b. Visi, Misi, Motto, dan Janji Pelayanan

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi kelembagaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai visi, misi, motto dan janji pelayanan. Visi yang dibangun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengacu pada Visi Kabupaten Kubu Raya yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) kabupaten Kubu Raya Tahun 2019-2024, yaitu:

**“TERWUJUDNYA KABUPATEN KUBU RAYA YANG BAHAGIA,
BERMARTABAT, TERDEPAN, BERKUALITAS, DAN RELIGIUS”**

Sesuai dengan fungsi-fungsi kelembagaan dan untuk menjawab tantangan lingkungan strategisnya, maka Dinas Kependudukan dan



Pencatatan Sipil mencanangkan Visi, Misi, Motto, dan Janji Pelayanan, sebagai berikut :

VISI:

**“TERWUJUDNYA KABUPATEN KUBU RAYA YANG BAHAGIA,
BERMARTABAT, TERDEPAN, BERKUALITAS, DAN RELIGIUS”**

MISI:

- 1) Meningkatkan budaya kerja dan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good and clean governance*).
- 2) Meningkatkan pelayanan publik yang mendasar dan perbaikan kualitas hidup masyarakat.
- 3) Meningkatkan penguatan otonomi desa untuk pembangunan yang berkeadilan dan berdasarkan pada nilai-nilai kearifan lokal.
- 4) Meningkatkan penguatan aktivitas dan kelembagaan bernuansa religius di seluruh lapisan masyarakat.
- 5) Meningkatkan penguatan peran perempuan untuk peningkatan kualitas dan kemandirian ekonomi.

MOTTO:

CERDAS

(CEPAT – EFISIEN – RESPONSIF – DEDIKASI – AKUNTABEL – SANTUN)

MAKLUMAT PELAYANAN:

“Dengan ini, kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya menyatakan SANGGUP MELAKSANAKAN PELAYANAN sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, apabila kami tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

1.5.2.Sumber Daya Aparatur

Untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Sumber Daya Manusia yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah SDM berdasarkan Pendidikan dan Jenis Kelamin

No.	Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	SD	0	0	0
2.	SLTP	0	0	0
3.	SLTA	16	7	23
4.	D.II / D.III	14	5	19
5.	S.1	21	9	30
6.	S.2	1	3	4
7.	S.3	0	0	0
JUMLAH		52	24	76

Tabel 4. Jumlah SDM Berdasarkan Golongan Dan Jenis Kelamin

No.	Golongan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	I	0	0	0
3.	II	5	1	6
4.	III	14	10	24
5.	IV	3	2	5
6.	NON PNS	30	11	41
JUMLAH		52	24	76

1.6. Metode

Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur Pernyataan}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} \times 25$$

Formula di atas dibuat demikian karena nilai persepsi dari masing-masing pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner maksimal 4 (empat), berarti akan genap jumlah penilaiannya menjadi 100 (4x25). Selanjutnya dianalisa secara kuantitatif sehingga akan menghasilkan :

Tabel 5. Nilai Persepsi, Konversi IKM, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Data primer yang diperoleh melalui kuesioner, meliputi penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi indikatornya. Bentuk penilaiannya terdiri dari 4 (empat) tingkatan, sehingga alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor dari nilai 1 sampai 4, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberikan **nilai persepsi 1**, **kurang baik** diberi **nilai persepsi 2**, **baik** diberi **nilai persepsi 3**, **sangat baik** diberi **nilai persepsi 4**.

Tabel 6. Bentuk Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Obyek Penelitian

No.	Indikator Pelayanan	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Persyaratan				
2.	Prosedur				
3.	Waktu Pelayanan				
4.	Biaya/Tarif				
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
6.	Kompetensi Pelaksana				
7.	Perilaku Pelaksana				
8.	Sarana dan prasarana				
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				

1.7. Tim Penyusun Laporan Survey IKM

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dengan terlebih dahulu membentuk Tim Penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat, yang dituangkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 4 Tahun 2023 tentang Tim Penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dengan susunan anggota sebagai berikut:

Tabel 7. Susunan Anggota Tim Penyusun Laporan Survey IKM Tahun 2023

NO	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya	Pembina/ Pengarah
2.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya	Penanggung Jawab
3.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Ketua
4.	Administrator Database (ADB) Kependudukan Ahli Muda Sub Koordinator Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan	Wakil Ketua
5.	Pelaksana Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (Pengelola Database)	Sekretaris
6.	Pelaksana Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Anggota

1.8. Jadwal Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mulai dilaksanakan pada bulan September sampai dengan bulan Desember Tahun 2023.

Ruang lingkup kegiatan dilaksanakan pada:

Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kubu Raya

Alamat : Jalan Adi Sucipto Km.14,5, Kec. Sungai Raya,
Kabupaten Kubu Raya

Call Center : 08115787811

Website : <https://dukcapil.kuburayakab.go.id>

Secara umum bahwa pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan alur proses sebagai berikut:



Gambar 2. Alur Pelaksanaan Survey IKM

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1. Profil Responden

Responden yang dijadikan sampel dalam Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sebanyak 100 orang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 8. Daftar Responden Kuesioner Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023

NO RESP	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAN UTAMA	JENIS LAYANAN	CATATAN ATAU KOMENTAR
1	2	3	4	5	6	7
1	30	2	3	7	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
2	32	2	3	6	4. Akta Kelahiran	
3	24	2	2	7	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
4	30	2	3	5	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
5	32	1	3	7	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
6	18	2	3	8	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
7	28	2	3	6	3. Kartu Identitas Anak (KIA)	Ramah
8	20	2	2	9	7. Kepindahan	
9	26	2	3	7	9. Loket Sejati	
10	28	1	3	5	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
11	38	1	3	3	2. Kartu Keluarga (KK)	Tetap membudayakan antri, siapapun dia
12	39	1	4	5	2. Kartu Keluarga (KK)	Semoga pelayanan lebih ramah lagi ya kak :)
13	28	1	2	7	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
14	33	2	2	7	2. Kartu Keluarga (KK)	
15	42	1	2	7	2. Kartu Keluarga (KK)	Ruangan Panas
16	28	2	1	7	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
17	47	1	3	9	4. Akta Kelahiran	
18	24	1	2	9	2. Kartu Keluarga (KK)	Semoga kedepannya lebih baik lagi
19	18	1	2	9	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
20	27	1	3	6	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
21	30	2	3	7	9. Loket Sejati	
22	28	2	5	9	2. Kartu Keluarga (KK)	
23	54	2	5	1	4. Akta Kelahiran	
24	38	2	3	7	5. Akta Kematian	
25	28	2	3	5	2. Kartu Keluarga (KK)	Sangat Baik
26	44	1	1	5	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Pelayanan sudah baik
27	28	1	4	6	2. Kartu Keluarga (KK)	Ditambah Operatornya Harus lebih teliti
28	36	1	3	5	9. Loket Sejati	Diharapkan ada fasilitas ruang tunggu yang baik dan nyaman
29	47	1	3	2	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Untuk saat sekarang alhamdulillah sangat bagus dan harus dipertahankan
30	42	1	5	4	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Semoga layanan KTP dapat berlanjut khususnya perbaikan KTP di Kecamatan, bukan saja untuk pemula tapi juga untuk KTP Perubahan Alamat dll



31	34	1	3	9	2. Kartu Keluarga (KK)	Mohon solusi untuk warga yang masih belum punya KK untuk di survey, agar bisa dibuat KK sendiri di Kecamatan
32	53	1	2	5	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Agar peralatan yang di Kecamatan lengkapi sesuai standar, blangko yang ada diperbanyak, agar dukcapil lebih baik kedepannya
33	65	1	3	9	9. Loker Sejati	
34	20	2	3	8	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Pelayanan yang cukup baik
35	17	1	3	8	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Pelayanan sudah baik dan sebaiknya perlu lebih baik lagi
36	41	1	5	9	7. Kepindahan	
37	26	2	3	9	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Semoga segala pelayanan bisa cepat tanpa hambatan sinyal... Semangat!!
38	29	2	5	9	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Semoga pelayanan semakin cepat, baik, dan lebih ramah :)
39	17	1	2	9	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Cepat
40	57	1	3	7	7. Kepindahan	Pelayanan sudah baik dan cepat dan petugas ramah, santun, rapi dalam melayani
41	25	1	3	5	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Selalu tingkatkan kinerja lebih baik lagi, Semua Okey
42	19	1	3	8	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Pelayanan rekam E-KTP Cepat
43	22	1	3	6	2. Kartu Keluarga (KK)	Petugasnya ramah dan Humoris, Pelayanan Cepat
44	20	2	2	7	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Dipermudah dan dipercepat pelayanannya
45	38	1	3	9	2. Kartu Keluarga (KK)	
46	50	1	5	9	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
47	31	1	5	4	9. Loker Sejati	Bang Yoga memberikan pelayanan yang sangat baik & responsif. Agar bisa dapat dipromosikan
48	29	2	3	5	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
49	37	2	3	7	2. Kartu Keluarga (KK)	
50	23	1	2	6	4. Akta Kelahiran	
51	46	2	1	9	2. Kartu Keluarga (KK)	
52	32	1	5	2	4. Akta Kelahiran	
53	29	2	5	2	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
54	45	2	3	7	4. Akta Kelahiran	
55	27	2	3	9	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Tolong Lebih ditingkatkan
56	49	1	3	2	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
57	20	2	3	7	4. Akta Kelahiran	
58	45	1	3	9	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
59	42	2	3	7	4. Akta Kelahiran	
60	20	1	2	9	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
61	21	2	2	7	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Sangat Sopan dan ramah
62	27	2	3	7	2. Kartu Keluarga (KK)	
63	25	2	3	7	4. Akta Kelahiran	Lebih tingkatkan lagi kinerjanya
64	27	1	3	5	9. Loker Sejati	Pelayanan juga cepat, tidak lama



65	17	2	3	8	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Harapan saya kantor ini diperbesar
66	28	2	3	5	9. Loker Sejati	Untuk layanan pembuatan KK. Akta, dll untuk kedepannya lebih dipercepat lagi
67	18	2	3	8	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Sudah sangat cepat dan sopan
68	19	2	3	8	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
69	20	2	3	8	2. Kartu Keluarga (KK)	Ruang perlu diperbesar agar pengguna merasa nyaman
70	25	1	3	7	4. Akta Kelahiran	Pelayanannya sudah bagus
71	40	1	3	6	3. Kartu Identitas Anak (KIA)	Saran: Lebih mudah memproses yang kepentingan, karena ini data masyarakat sangat dibutuhkan Masukan: Berbenah lagi dan harus jelas dalam bekerja. Harapan: Disdukcapil harus buat program yang manfaat
72	52	1	3	2	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Sistim pelayanan sudah bagus, penerbitan/pencetakan KTP yang belum sesuai waktu. Perangkat dan jaringan yang digunakan belum memadai
73	45	2	4	5	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Pelayanan cukup memuaskan, mudah-mudahan untuk selanjutnya pelayanan tetap maksimal dan perlatan di kantor lebih mendukung lagi
74	24	2	3	9	4. Akta Kelahiran	Saran saya lokasinya/tempatnya bisa lebih dekat dari rumah saya
75	26	1	5	2	2. Kartu Keluarga (KK)	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dan lebih baik lagi kedepannya
76	42	1	4	6	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Dengan jumlah penduduk kecamatan Sui.Kakap yang banyak kedua di Kab.Kubu Raya maka saya mengharapkan agar petugas Loker ditambah sehingga dapat meningkatkan pelayanan di DUKCAPIL
77	34	2	2	7	2. Kartu Keluarga (KK)	Bangku kurang dan ruangan panas
78	38	2	3	7	2. Kartu Keluarga (KK)	Semoga lebih baik lagi
79	27	2	3	6	2. Kartu Keluarga (KK)	Kurang nya tempat duduk dan suhu ruangan terlalu panas saat ramai orang yang datang
80	41	2	3	9	9. Loker Sejati	Mempercepat layanan agar tidak lama mengantri

81	36	2	5	9	9. Loker Sejati	Mohon dibantu jika ada yang kurang paham atas apa yang akan diurus, biasanya ada yang kurang paham apa yang yg harus dilakukan
82	20	1	3	8	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
83	35	2	5	6	9. Loker Sejati	
84	30	2	3	5	4. Akta Kelahiran	Sangat baik pelayanannya semoga kedepannya semakin baik
85	53	2	3	7	2. Kartu Keluarga (KK)	Supaya lebih baik kedepannya, tingkatkan pelayanan yang maksimal karena SDM kita di bawah rata-rata
86	50	2	2	7	2. Kartu Keluarga (KK)	Pertahankan yang sudah baik
87	53	2	2	7	2. Kartu Keluarga (KK)	Rubah KK Cepat, Mantap
88	18	1	3	9	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Pelayanan sangat baik dan ramah
89	18	1	3	8	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Baik
90	21	2	3	8	7. Kependudukan	Saran: Pelayanan dapat dijalankan sesuai kebutuhan. Masukan: Setiap Kebutuhan Pelayanan dapat dimaksimalkan tanpa hambatan Harapan: Semoga lebih maksimal dan sesuai kebutuhan pelayanan
91	25	2	3	6	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Lebih tingkatkan kualitas pelayanan
92	35	2	3	6	2. Kartu Keluarga (KK)	Kipas Angin Kurang di ruang pengaduan
93	43	1	5	5	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Lanjutkan agar terus menanjak
94	32	1	5	9	8. Pelayanan Terintegrasi (PINTER)	
95	35	1	3	6	2. Kartu Keluarga (KK)	
96	32	1	5	9	8. Pelayanan Terintegrasi (PINTER)	
97	32	1	3	6	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
98	43	1	3	9	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
99	38	1	3	9	4. Akta Kelahiran	
100	42	1	3	2	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	

2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

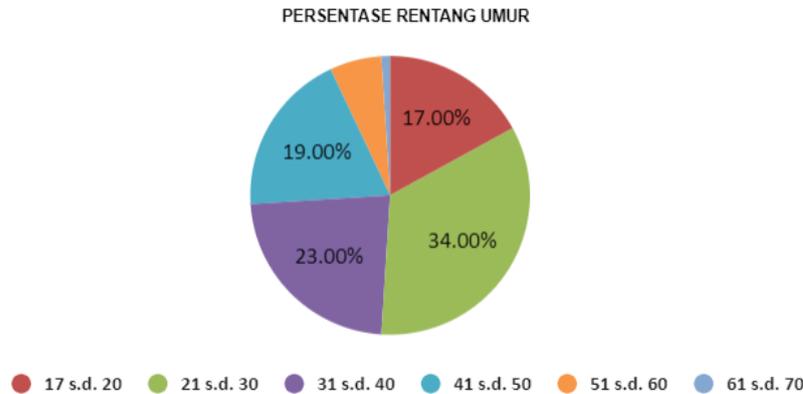
Karakteristik Responden berdasarkan umur yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 9. Daftar Responden Kuesioner Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023

NO	RENTANG UMUR (TAHUN)	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	<17	0	0.00%
2	17 s.d. 20	17	17.00%
3	21 s.d. 30	34	34.00%
4	31 s.d. 40	23	23.00%

5	41 s.d. 50	19	19.00%
6	51 s.d. 60	6	6.00%
7	61 s.d. 70	1	1.00%
8	>71	0	0.00%
Total		100	100.00%

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa masyarakat yang berkunjung ke unit pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya tersebut yang dijadikan responden berumur kurang dari 17 tahun sebesar 0%, 17-20 tahun sebesar 17%, 21-30 tahun sebesar 34%, 31-40 tahun sebanyak 23%, usia 41-50 tahun sebesar 19%, usia 51-60 tahun sebesar 6%, usia 61-70 tahun sebesar 1%, dan lebih dari 71 tahun sebesar 0%. Rata-rata responden yang paling banyak adalah yang berumur 21-30 tahun yaitu berjumlah 34 orang atau sebesar 34%.

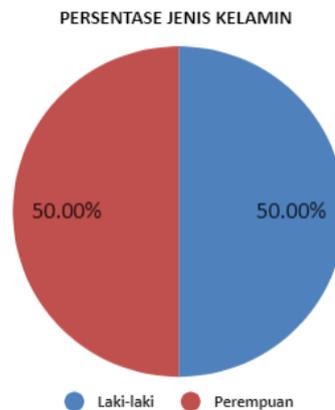
2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin yang diperoleh dari hasil survey dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 10. Daftar Responden Kuesioner Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Laki-laki	50	50.00%
2	Perempuan	50	50.00%
TOTAL		100	100.00%

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa masyarakat yang berkunjung ke unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dan yang dijadikan responden antara laki-laki sebesar 50% dan perempuan sebesar 50%.

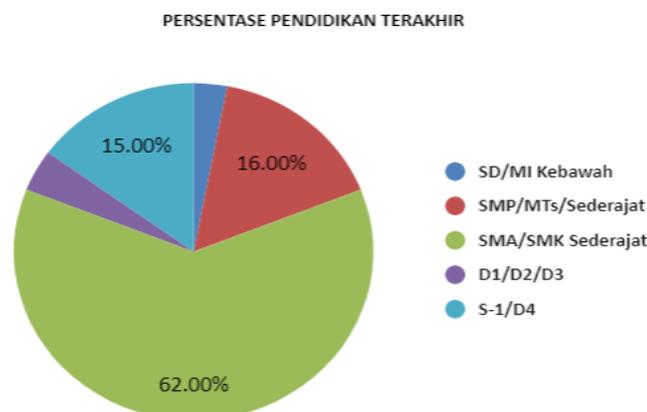
2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir yang diperoleh dari hasil survey dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 11. Daftar Responden Kuesioner Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	SD/MI Kebawah	3	3.00%
2	SMP/MTs/Sederajat	16	16.00%
3	SMA/SMK Sederajat	62	62.00%
4	D1/D2/D3	4	4.00%
5	S-1/D4	15	15.00%
6	S-2	0	0.00%
7	S-3	0	0.00%
TOTAL		100	100.00%

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 4. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa masyarakat yang dijadikan responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD kebawah sebanyak 3 orang (3%), SMP/MTs Sederajat sebanyak 16 orang (16%), SMA/SMK sederajat sebanyak 62 orang (62%), D1-D3 sebanyak 4 orang (4%), dan S1 sebanyak 15 orang (15%). Kondisi ini menunjukkan bahwa rata-rata pengunjung atau masyarakat yang mengurus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya berpendidikan terakhir SMA/SMK/sederajat dengan jumlah 62 orang responden dari 100 orang.

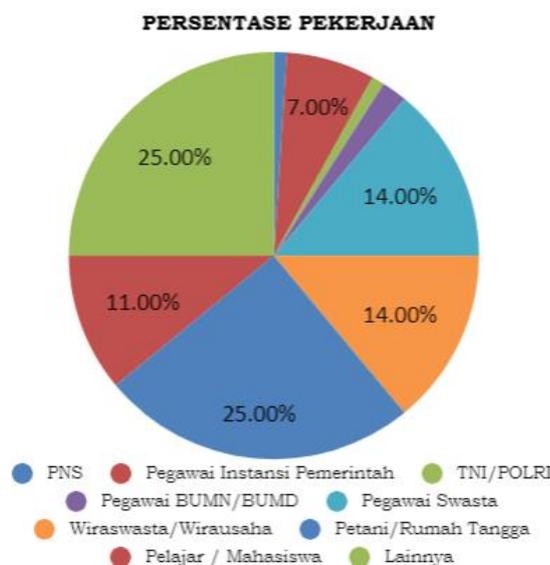
2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama yang diperoleh dari hasil survey dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 12. Daftar Responden Kuisioner Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023

NO	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	PNS	1	1.00%
2	Pegawai Instansi Pemerintah	7	7.00%
3	TNI/POLRI	1	1.00%
4	Pegawai BUMN/BUMD	2	2.00%
5	Pegawai Swasta	14	14.00%
6	Wiraswasta/Wirusaha	14	14.00%
7	Petani/Rumah Tangga	25	25.00%
8	Pelajar / Mahasiswa	11	11.00%
9	Lainnya	25	25.00%
TOTAL		100	100.00%

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 5. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari tabel di atas menunjukkan, bahwa pekerjaan utama responden, didominasi oleh responden yang bekerja sebagai PNS sebesar 1%, Pegawai

Instansi Pemerintah sebesar 7%, TNI/POLRI sebesar 1%, Pegawai BUMN/BUMD sebesar 7%, Pegawai Swasta sebesar 14%, Wiraswasta/Wirausaha sebesar 14%, Petani/Rumah Tangga sebesar 25%, Pelajar/Mahasiswa sebesar 11%, dan Pekerjaan Lainnya sebesar 25%.

2.2. Data Kuesioner

Adapun setelah melakukan rekapitulasi dari masing-masing identitas Responden yang telah diidentifikasi ke data primer, selanjutnya dilaksanakan rekapitulasi dan identifikasi terkait data kuesioner yang bersumber dari kuesioner yang telah disebar kepada responden. Data kuesioner untuk SKM untuk periode waktu dari bulan Oktober sampai dengan Desember Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 13. Daftar Kuesioner Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U-ALL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
8	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
9	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
10	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
14	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
15	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4
16	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
26	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
29	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4
30	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
31	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4



33	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
34	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
35	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
38	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
39	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
41	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
42	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
43	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
51	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
62	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
66	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4
67	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
68	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
69	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
70	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	4	2	1	4	3	4	4	3	2	3
72	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4
73	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
74	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
75	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4
77	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4
78	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3
81	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4
82	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
83	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
84	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
87	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

89	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4
91	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
92	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
93	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

2.3. Hasil Perhitungan

Dari hasil analisis ke sembilan unsur yang dijadikan indikator untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui bahwa nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya periode Bulan Oktober sampai dengan Desember Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 14. Hasil Perhitungan Survey IKM Triwulan IV Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-rata	Rata-rata Tertimbang	KINERJA
U1	Persyaratan	349	3.490	0.384	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	343	3.430	0.377	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	333	3.330	0.366	BAIK
U4	Biaya / Tarif	395	3.950	0.435	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	347	3.470	0.382	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	354	3.540	0.389	SANGAT BAIK
U7	Perilaku pelaksana	352	3.520	0.387	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	330	3.300	0.363	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	382	3.820	0.420	SANGAT BAIK
JUMLAH RATA-RATA TERTIMBANG					3.504
JUMLAH NILAI IKM					87.59
KATEGORI MUTU PELAYANAN					B
KINERJA PELAYANAN					BAIK

Berdasarkan data nilai rata-rata tertimbang pada tabel di atas dapat dilakukan Analisa data dengan membandingkan hasil dari nilai rata-rata tertimbang triwulan sebelumnya yang ditampilkan dalam tabel dibawah ini:



Tabel 15. Nilai Rata-Rata Tertimbang Survey IKM Tahun 2023

KINERJA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUBU RAYA
TRIWULAN I - IV TAHUN 2023

No.	Unsur Pelayanan	TRIWULAN 1 TAHUN 2023		TRIWULAN 2 TAHUN 2023		PERBANDINGAN		TRIWULAN 3 TAHUN 2023		PERBANDINGAN		TRIWULAN 4 TAHUN 2023		PERBANDINGAN	
		Nilai Rata-rata	Kriteria	Nilai Rata-rata	Kriteria	STATUS	VALUE	Nilai Rata-rata	Kriteria	STATUS	VALUE	Nilai Rata-rata	Kriteria	STATUS	VALUE
U1	Persyaratan	3.46	BAIK	3.69	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.230	3.61	BAIK	MENURUN	-0.080	3.49	BAIK	MENURUN	-0.120
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.33	BAIK	3.61	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.280	3.48	BAIK	MENURUN	-0.130	3.43	BAIK	MENURUN	-0.050
U3	Waktu Penyelesaian	3.37	BAIK	3.42	BAIK	MENINGKAT	0.050	3.31	BAIK	MENURUN	-0.110	3.30	BAIK	MENURUN	-0.010
U4	Biaya / Tarif	3.96	SANGAT BAIK	3.41	BAIK	MENURUN	-0.550	3.78	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.370	3.95	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.170
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.47	BAIK	3.57	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.100	3.56	BAIK	MENURUN	-0.010	3.47	BAIK	MENURUN	-0.090
U6	Kompetensi pelaksana	3.47	BAIK	3.52	BAIK	MENINGKAT	0.050	3.64	BAIK	MENINGKAT	0.120	3.54	BAIK	MENURUN	-0.100
U7	Perilaku pelaksana	3.45	BAIK	3.41	BAIK	MENURUN	-0.040	3.51	BAIK	MENINGKAT	0.100	3.52	BAIK	MENINGKAT	0.010
U8	Sarana dan Prasarana	3.28	BAIK	3.58	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.300	3.32	BAIK	MENURUN	-0.260	3.30	BAIK	MENURUN	-0.020
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.94	SANGAT BAIK	3.61	SANGAT BAIK	MENURUN	-0.330	3.63	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.020	3.82	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.190
JUMLAH RATA-RATA TERTIMBANG		3.49		3.50		MENINGKAT	0.010	3.502		MENINGKAT	0.002	3.504		MENINGKAT	0.002
JUMLAH NILAI IKM		87.26		87.51		MENINGKAT	0.250	87.56		MENINGKAT	0.050	87.59		MENINGKAT	0.030
KATEGORI MUTU PELAYANAN		B		B				B				B			
KINERJA PELAYANAN		BAIK		BAIK				BAIK				BAIK			

2.4. Hasil Analisa Dan Tindak Lanjut

2.4.1 Hasil Analisa

Berdasarkan tabel 2.7 Hasil Perhitungan SKM dapat ditarik Analisa untuk masing-masing dari ke 9 (Sembilan) Unsur yang dijadikan indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik antara lain sebagai berikut:

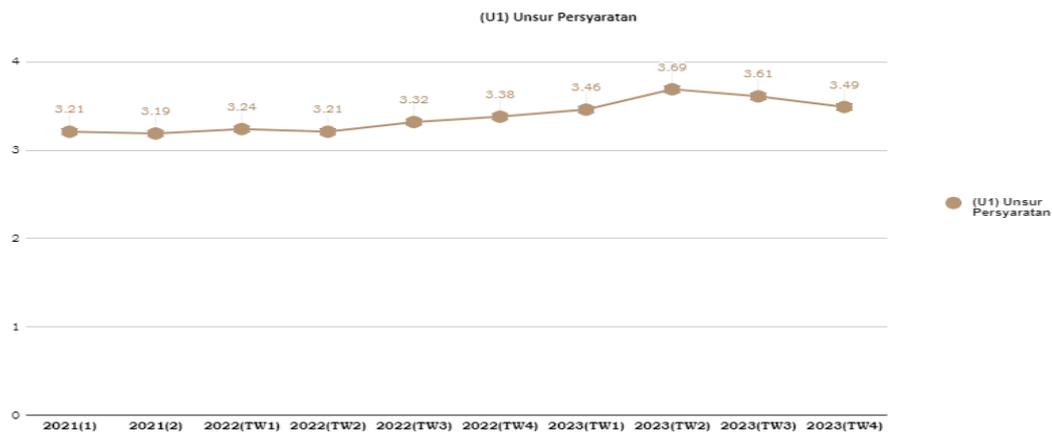
1. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan (U1)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap Persyaratan dalam pengurusan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah “Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?” Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 16. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan

No.	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Sesuai	4	49	49.00%	196
2	Sesuai	3	51	51.00%	153
3	Kurang Sesuai	2	0	0.00%	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	349
Nilai Rata-Rata					3.49
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.38

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 6. Unsur Persyaratan (U1)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya yang terkait dengan Persyaratan adalah sebesar 3,49. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka ini berada pada interval nilai 3,0644 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. Kondisi ini berarti, kemampuan kinerja Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam penerapan persyaratan pelayanan dianggap SESUAI. Indikasinya juga terlihat dari jumlah responden yang memberikan jawaban, dimana sebesar 49% dari jumlah seluruh responden menjawab “Sangat Sesuai”, sebesar 51% menjawab “Sesuai”, dan tidak ada responden yang menjawab “Kurang Sesuai” dan “Tidak Sesuai”, dari keseluruhan responden sebesar 100 orang. Kondisi ini disebabkan mayoritas pelanggan atau masyarakat yang mengurus berbagai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil memahami “persyaratan” sehingga mereka merasakan kemudahan dalam mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan persyaratan pelayanannya. Meskipun demikian, kinerja pelayanan tetap harus ditingkatkan.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan dari 3.61 pada triwulan III tahun 2023 menjadi 3.49 pada triwulan IV tahun 2023.

Menurunnya nilai rata-rata pada unsur persyaratan ini dipengaruhi oleh proporsi masyarakat menilai bahwa persyaratan “SANGAT SESUAI” menurun dari 62% (Triwulan III 2023) menjadi 49% (Triwulan IV 2023) sehingga mempengaruhi penilaian bobot kinerja.

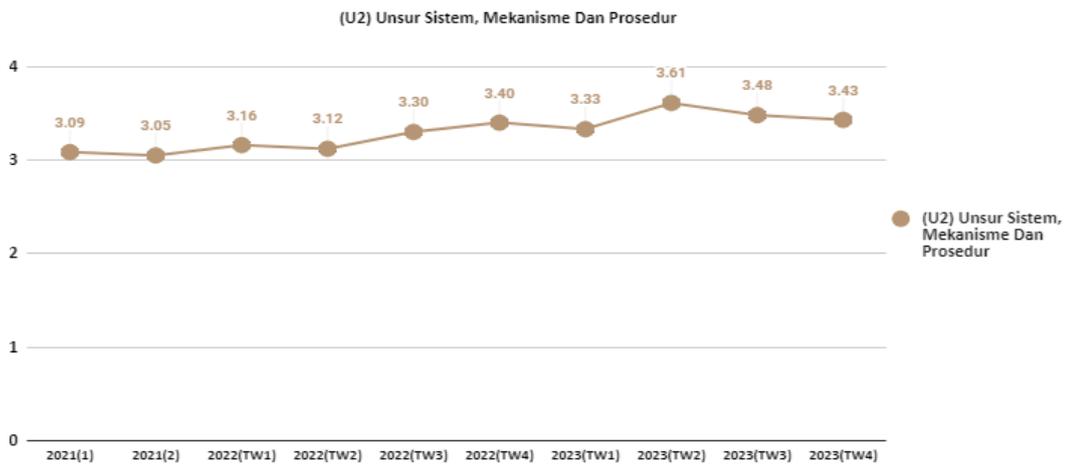
2. Penilaian Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?” Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 17. Penilaian Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Mudah	4	47	47.00%	188
2	Mudah	3	49	49.00%	147
3	Kurang Mudah	2	4	4.00%	8
4	Tidak Mudah	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	343
Nilai Rata-Rata					3.43
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.38

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 7. Unsur Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur (U2)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan sistem, mekanisme dan Prosedur pelayanan adalah sebesar 3,43. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,532 – 4,00 dalam kategori “BAIK”. Tetapi menurut responden secara spesifik, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diterapkan oleh unit ini MUDAH dengan jenis pelayanannya. Indikasinya terlihat dari jumlah responden yang memberikan jawaban, di mana sebesar 47% responden menjawab “Sangat Mudah”, 49% responden menjawab “Mudah”, 4% responden menjawab “Kurang Mudah” dan tidak ada responden yang menjawab “Tidak Mudah”.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan yaitu dari 3.48 pada triwulan III tahun 2023 menjadi 3.43 pada triwulan IV tahun 2023.

Nilai Rata-Rata turun dari 3,48 menjadi 3,43 pada triwulan IV tahun 2023 ini diakibatkan oleh proporsi masyarakat menilai bahwa prosedur “SANGAT MUDAH” turun menjadi 47%.

3. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian (U3)

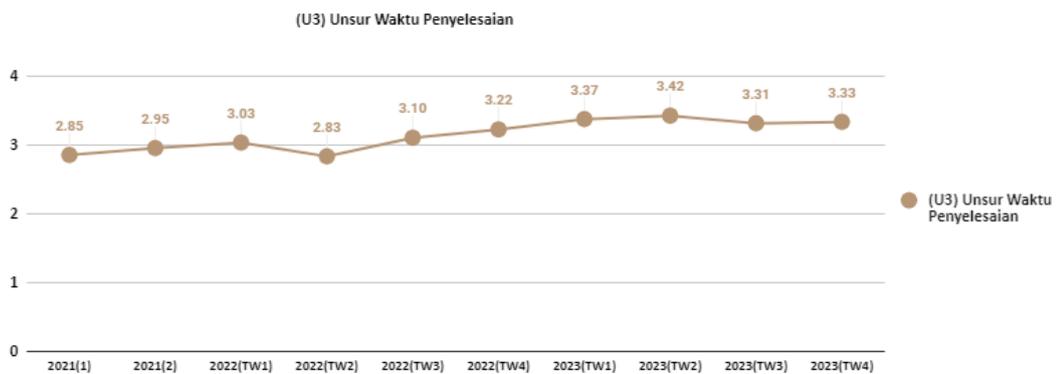
Untuk mengetahui bagaimana penilaian responden terhadap waktu penyelesaian maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam

memberikan pelayanan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 18. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Cepat	4	39	39.00%	156
2	Cepat	3	56	56.00%	168
3	Kurang Cepat	2	4	4.00%	8
4	Tidak Cepat	1	1	1.00%	1
Jumlah		10	100	100.00%	333
Nilai Rata-Rata					3.33
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.37

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 8. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan waktu penyelesaian adalah sebesar 3,33. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,064 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. Ketepatan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya kepada masyarakat telah dinilai CEPAT oleh para responden. Keadaan ini terlihat dari persentase jawaban responden, dimana 39% responden menjawab ”Sangat Cepat” , 56% responden menjawab “Cepat”, 4% responden menjawab “Kurang Cepat” dan 1% responden menjawab “Tidak Cepat”. Hal ini menunjukkan bahwa dari berbagai bentuk sistem pelayanan kepada masyarakat yang diberikan sudah meningkat menjadi lebih baik, akan tetapi tetap perlu menjadi perhatian untuk peningkatan pelayanan sebagaimana ketentuan yang ada dalam standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap waktu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3.31 pada triwulan III tahun 2023 menjadi 3.33 pada triwulan IV tahun 2023. Nilai Rata-Rata mengalami peningkatan diakibatkan oleh proporsi masyarakat yang menilai bahwa prosedur “CEPAT” meningkat.

4. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya / Tarif (U4)

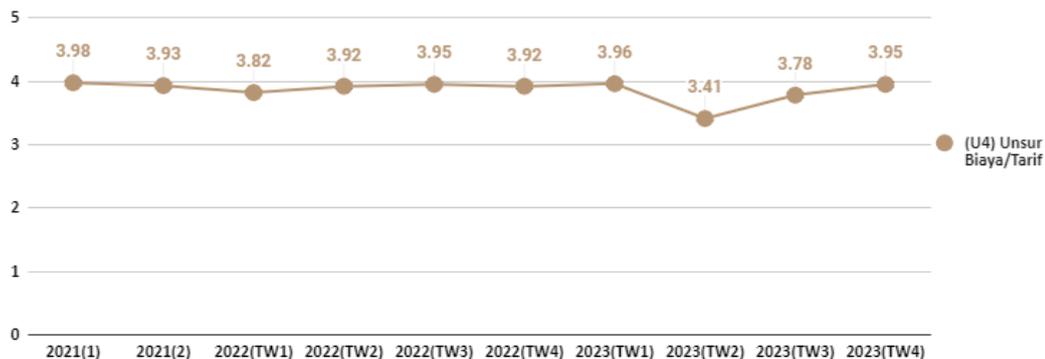
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap biaya / tarif pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 19. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya/Tarif

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Gratis tanpa biaya	4	95	95.00%	380
2	Murah	3	5	5.00%	15
3	Cukup Mahal	2	0	0.00%	0
4	Sangat Mahal	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	395
Nilai Rata-Rata					3.95
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.43

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023

(U4) Unsur Biaya/Tarif



Grafik 9 . Unsur Biaya/Tarif (U4)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan Biaya / Tarif adalah sebesar 3,78. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I ternyata angka tersebut berada pada interval nilai 3,5324 – 4,00 dalam kategori “SANGAT BAIK”. Dari presentase responden yang memberikan penilaian juga terlihat sebesar 95% responden menjawab “Gratis Tanpa Biaya”, sebesar 5% responden menjawab “Murah” , dan

tidak ada responden yang menjawab “Cukup Mahal” dan “Sangat Mahal”. Jika melihat naiknya persentase responden yang menjawab gratis tanpa biaya dan turubnya persentase yang menjawab murah maka dapat diprediksi bahwa sebagian besar responden merasakan biaya / tarif di Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil Kabupaten Kubu Raya gratis dan murah. Adanya responden yang menjawab selain “Gratis Tanpa Biaya” menunjukkan masih adanya yang penduduk merasa perlu mengeluarkan biaya dalam pengurusan dokumen mereka yang dimana bahwasanya semua kepengurusan administrasi kependudukan bersifat “Gratis Tanpa Biaya”.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Biaya / Tarif pada Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3,78 pada triwulan III tahun 2023 menjadi 3.95 pada triwulan IV tahun 2023.

Nilai Rata-Rata meningkat mengindikasikan bahwa penduduk sudah merasa bahwa kepengurusan administrasi kependudukan bersifat masih ada biaya yang dimana kepengurusan administrasi kependudukan bersifat “Gratis Tanpa Biaya”.

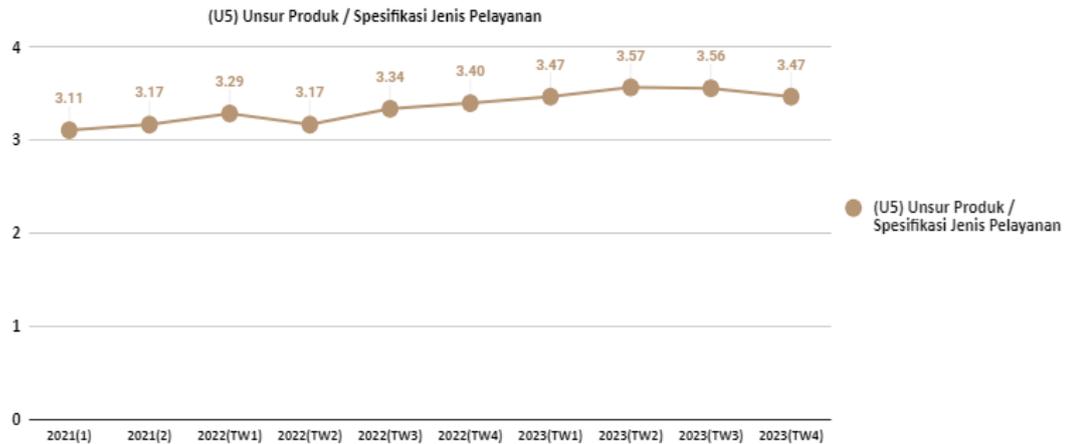
5. Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 20. Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Sesuai	4	47	47.00%	188
2	Sesuai	3	53	53.00%	159
3	Kurang Sesuai	2	0	0.00%	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	347
Nilai Rata-Rata					3.47
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.38

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 10. Unsur Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah sebesar 3,47. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,064-3,532 dalam kategori “BAIK”. Dari persentase responden yang memberikan penilaian terlihat sebesar 47% responden menjawab “Sangat Sesuai” ,sebesar 53% menjawab “Sesuai”, dan tidak ada responden yang menjawab “Kurang Sesuai” dan “Tidak Sesuai”.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan dari 3.56 dari triwulan III tahun 2023 menjadi 3.47 pada triwulan IV tahun 2023

Nilai Rata-Rata menurun ini diakibatkan oleh turunnya proporsi masyarakat menilai bahwa Spesifikasi Jenis Pelayanan “Sangat Sesuai” sebesar 47%.

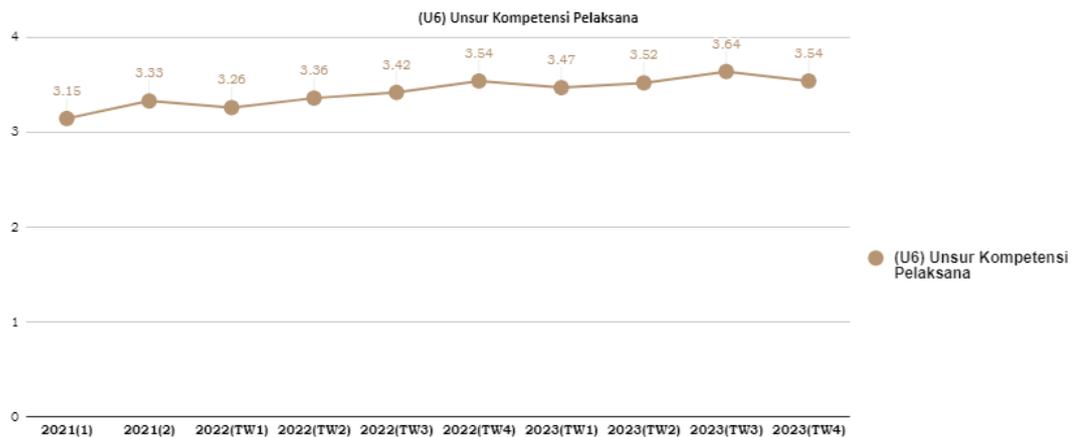
6. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana (U6)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap kompetensi pelaksana pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 21. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat kompeten/Mampu	4	54	54.00%	216
2	Kompeten/Mampu	3	46	46.00%	138
3	Kurang Kompeten/Mampu	2	0	0.00%	0
4	Tidak Kompeten/Mampu	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	354
Nilai Rata-Rata					3.54
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 11. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan adalah sebesar 3,54. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,5324 – 4,000 dalam kategori “SANGAT BAIK”. Hal ini berarti menurut responden, petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya telah SANGAT MAMPU dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Indikasinya juga terlihat dari jawaban responden, yaitu sebesar 54% responden menjawab “Sangat Kompeten / Mampu”, sebesar 46% responden menjawab “Sangat Kompeten / Mampu”, dan tidak ada yang menjawab “Kurang Kompeten / Mampu dan Tidak Kompeten / Mampu”. Kondisi ini disebabkan banyaknya responden yang mengurus dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya melihat secara langsung kemampuan petugas dalam menangani pekerjaan dan menguasai materi pekerjaannya. Meskipun sudah dinilai baik oleh masyarakat, namun kemampuan petugas dalam pelayanan harus terus ditingkatkan.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Kompetensi Pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan dari 3.64 pada triwulan III tahun 2023 menjadi 3.54 pada triwulan IV tahun 2023.

Nilai Rata-Rata mengalami penurunan diakibatkan oleh turunnya proporsi penduduk menilai bahwa Kompetensi Pelaksana “Sangat Kompeten” meningkat.

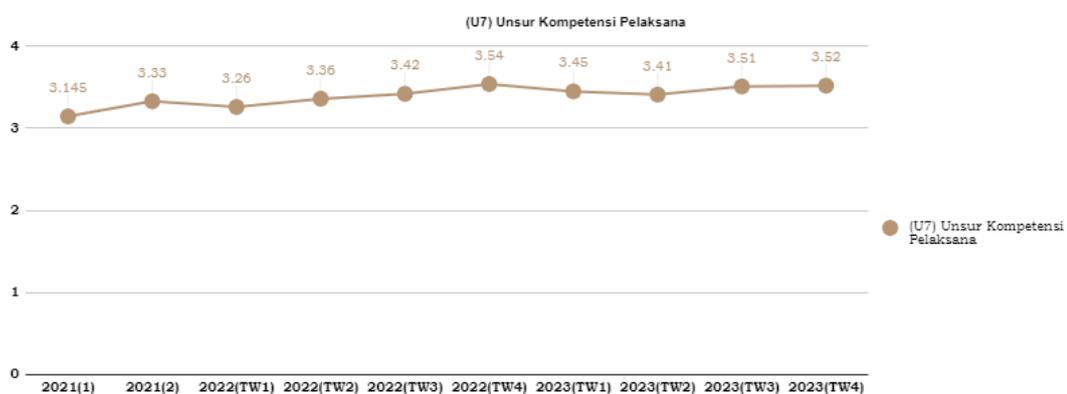
7. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana (U7)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap perilaku pelaksana pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 22. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Sopan/Ramah	4	52	52.00%	208
2	Sopan/Ramah	3	48	48.00%	144
3	Kurang Sopan/Ramah	2	0	0.00%	0
4	Tidak Sopan/Ramah	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	352
Nilai Rata-Rata					3.52
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 12. Unsur Kompetensi Pelaksana (U7)

Dari tabel dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan sikap/perilaku pelaksana adalah sebesar 3,52. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,064-

3,532 dalam kategori “BAIK”. Hal ini berarti petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya telah bertindak SOPAN dan RAMAH dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dari tabel di atas terlihat bahwa sekitar 52% responden memberikan jawaban bahwa perilaku pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya “Sangat Sopan/Ramah” dan 48% responden menjawab “Sopan/Ramah”, dan tidak ada responden yang menjawab “Kurang Sopan/Ramah” dan “Tidak Sopan/Ramah”

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Perilaku Pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3.51 pada triwulan III tahun 2023 menjadi 3.52 pada triwulan IV tahun 2023

Nilai rata-rata unsur Perilaku Pelaksana naik, hal ini diakibatkan oleh proporsi masyarakat menilai bahwa Perilaku Pelaksana “Sangat Sopan” naik.

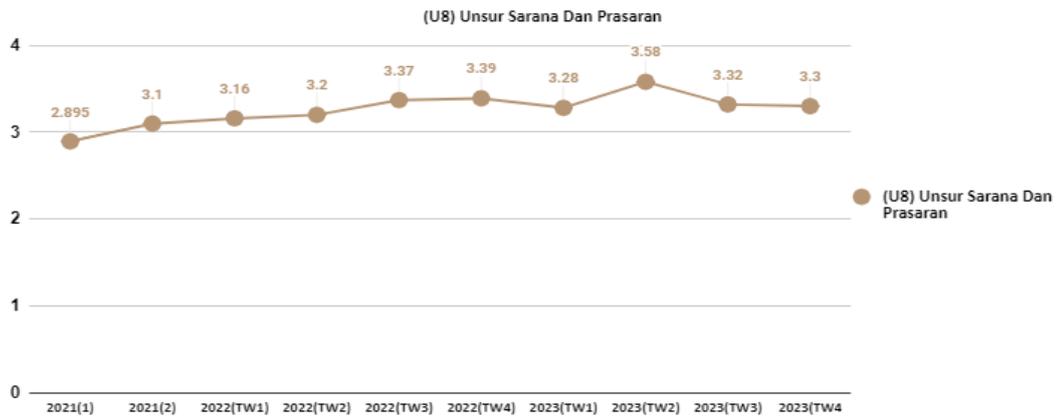
8. Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana (U8)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap sarana dan prasarana maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 23.Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana Dan Prasarana

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Baik	4	44	44.00%	176
2	Baik	3	42	42.00%	126
3	Cukup	2	14	14.00%	28
4	Buruk	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	330
Nilai Rata-Rata					3.30
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.36

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 13. Unsur Sarana Dan Prasarana (U8)

Dari tabel diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya yang terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan adalah sebesar 3,3. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,064-3,532 dan berada pada kategori “BAIK”. Sekitar 44% responden memberikan jawaban “Sangat Baik” dan sebesar 42% menjawab “Baik”. Untuk jawaban “Cukup” sebesar 14% dan tidak ada responden yang menilai “Buruk”.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Sarana dan Prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan dari 3.32 pada semester III tahun 2023 menjadi 3.3 pada semester IV tahun 2023. Dinas terus berupaya meningkatkan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kepada penduduk.

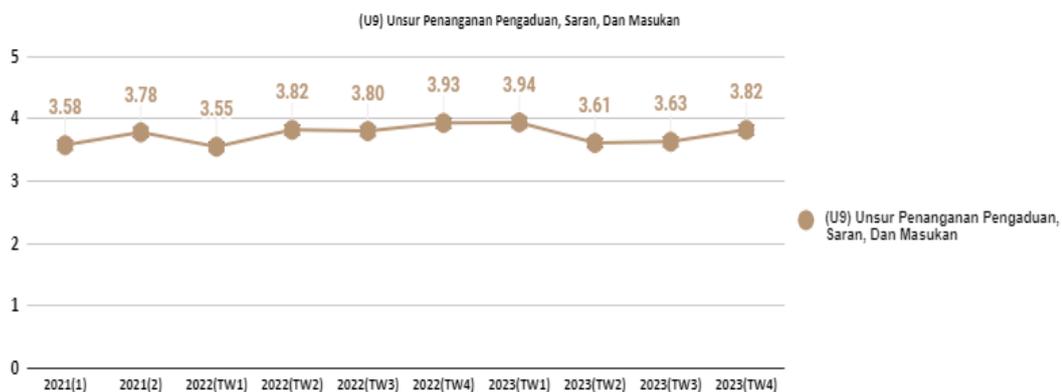
9. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan (U9)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah “Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 24. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan

NO	Keterangan	Bobot	Banyak	Persentase	Kinerja
			Responden (BR)	(%)	(Bobot*BR)
1	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4	83	83.00%	332
2	Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3	16	16.00%	48
3	Ada tapi tidak berfungsi	2	1	1.00%	2
4	Tidak Ada	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	382
Nilai Rata-Rata					3.82
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.42

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis November 2023



Grafik 14. Unsur Penangan Pengaduan, Saran, Dan Masukan (U9)

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah sebesar 3,82. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,5324 – 4,000 dan berada dalam kategori “SANGAT BAIK”.

Hal ini terlihat dari persentase sebesar 83% responden menjawab “Sangat Baik”, sebesar 16% responden menjawab “Baik”, sebesar 1% menjawab “Cukup Baik”, dan tidak ada responden yang menjawab “Buruk”. Kondisi ini berarti pemohon merasakan bahwa pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Berfungsi cukup maksimal walaupun lambat dalam menindaklanjutinya. Oleh karena itu meskipun telah mendapat apresiasi yang cukup baik dari responden mutu pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan perlu terus ditingkatkan lagi.



Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3.63 pada triwulan III tahun 2023 menjadi 3.83 pada triwulan IV tahun 2023.

Nilai Rata-Rata naik diakibatkan oleh naiknya proporsi masyarakat menilai Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

BAB III PENUTUPAN

3.1. Kesimpulan

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, yaitu:

- a. Penjaringan data menggunakan kuesioner dilakukan secara offline dan online, dilakukan secara langsung oleh petugas pengumpul data kepada penduduk yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.
- b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 diikuti oleh 100 responden.
- c. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Triwulan II Tahun 2023 adalah sebesar **87,58**. Indeks tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam kategori **BAIK (B)** dalam arti memuaskan masyarakat.
- d. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diukur semua unsur menunjukkan kategori BAIK dan SANGAT BAIK; terdapat 6 (Enam) unsur pelayanan yang mempunyai kategori nilai di atas 3,0644 (BAIK) dan 3 (Tiga) unsur pelayanan yang mempunyai kategori di atas 3,5234 (SANGAT BAIK) yakni :
 1. **Unsur Persyaratan (U1)** dengan nilai rata-rata **3,49**
 2. **Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)** dengan nilai rata-rata **3,43**
 3. **Unsur Waktu Penyelesaian (U3)** dengan nilai rata-rata **3,33**
 4. **Unsur Biaya / Tarif (U4)** dengan nilai rata-rata **3,95**
 5. **Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** dengan nilai rata-rata **3,47**
 6. **Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)** dengan nilai rata-rata **3,54**

7. **Unsur Perilaku Pelaksana (U7)** dengan nilai rata-rata **3,52**
 8. **Unsur Sarana dan Prasarana (U8)** dengan nilai rata-rata **3,30**
 9. **dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)** dengan nilai rata-rata **3,82**.
- e. Memperhatikan grafik yang ada memang rata-rata setiap unsurnya berkategori baik dan sangat baik. Namun yang perlu mendapatkan perhatian lebih adalah **Unsur Waktu Penyelesaian (U3) dan Unsur Sarana dan Prasarana (U8)** .
- f. Komentar saran perbaikan, masukan, dan harapan yang disampaikan oleh responden melalui kuesioner pada intinya adalah reaksi yang diungkapkan sebagai bentuk keluhan yang tujuannya adalah untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan agar kepedulian aparatur pelayanan terhadap kinerjanya dalam melayani penduduk/ masyarakat/pelanggan semakin mantap, disiplin, bertanggungjawab, konsisten dan menciptakan suasana yang tenang, kondusif, sopan, ramah dan penuh rasa adil. Adapun daftar komentar saran perbaikan, masukan, dan harapan terlampir pada halaman lampiran.

3.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap data responden beserta tanggapannya, terdapat beberapa hal yang direkomendasikan untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, antara lain :

- a. Unsur Pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat dan berada diatas angka 3,0644 perlu dipertahankan dan tetap harus diperbaiki dan ditingkatkan;
- b. Unsur Tarif/Biaya dan Perilaku Pelaksana agar mendapatkan perhatian guna peningkatannya yakni antara lain diupayakan evaluasi dan koordinasi internal secara berkala;
- c. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya tidak terlepas dari pelayanan perangkat desa / kecamatan / unit lainnya sehingga sangat diperlukan sinergitas pelayanan dengan meningkatkan koordinasi, konsolidasi dan sosialisasi.



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUBU RAYA**