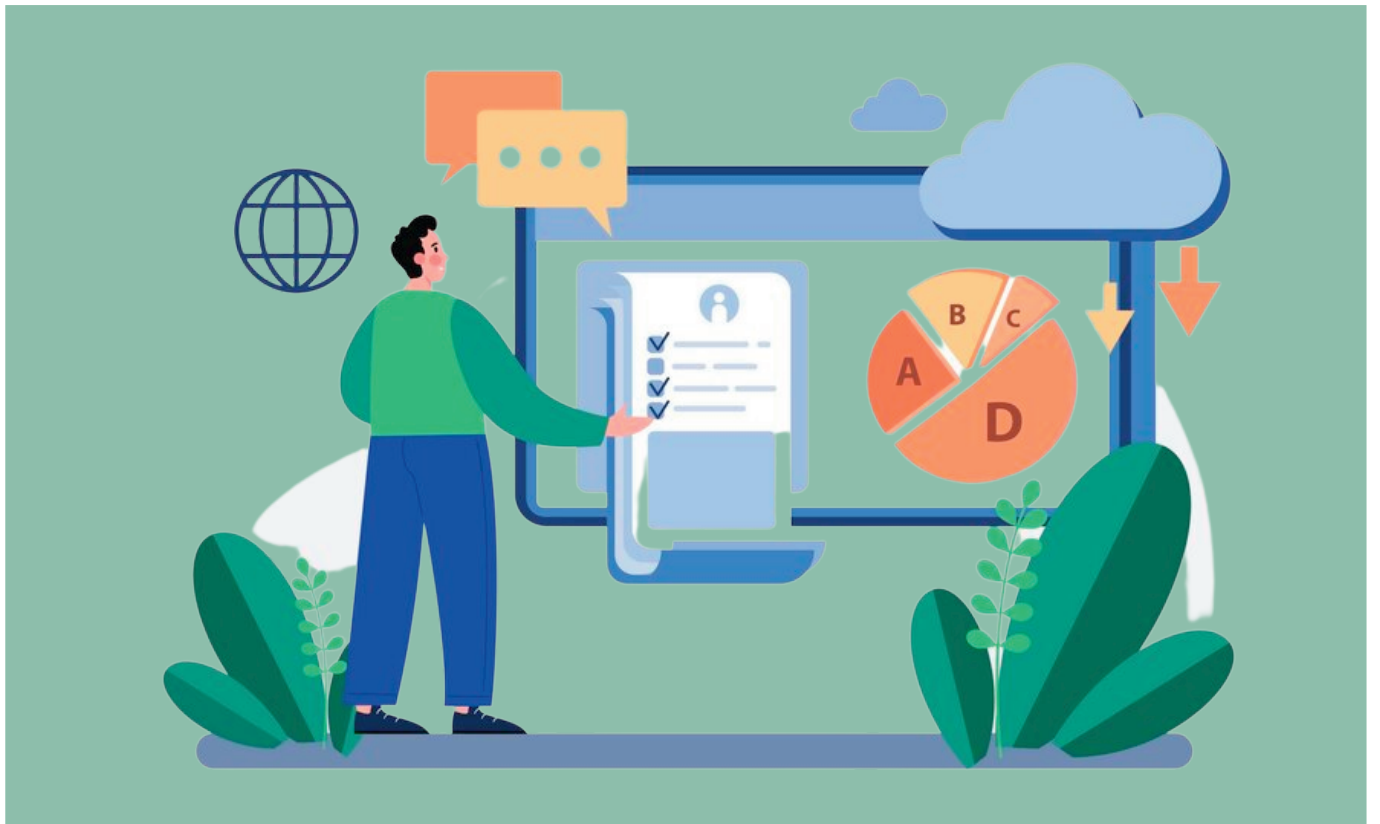




DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KAB. KUBU RAYA



SURVEY

TRIWULAN I
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
PERIODE JANUARI s.d. MARET 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 Januari – Maret tahun 2023 terhadap kesembilan unsur



pelayanan, diperoleh nilai **IKM = 87,26**, dengan kategori mutu pelayanan adalah **B**, yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori **BAIK**, karena mempunyai nilai antara 76,61 – 88,30.

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) ini periode bulan Januari – Maret 2023 ini.

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, Maret 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA,



Ir. NURMARINI, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680302 199303 2 006



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.....	14
2.1. Profil Responden	14
2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	19
2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	20
2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	21
2.2. Data Kuesioner	22
2.3. Hasil Perhitungan	25
2.4. Hasil Analisa dan Tindak Lanjut.....	27
2.4.1 Hasil Analisa.....	27
BAB III PENUTUPAN.....	42
3.1. Kesimpulan.....	42
3.2. Saran.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Nilai Survey IKM Tahun 2019 – 2023 Triwulan 1	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 I Tahun 2023	14
Tabel 9. Daftar Responden Kuesioner Survey IKM Triwulan I Tahun 2023	19
Tabel 10. Daftar Responden Kuesioner Survey IKM Triwulan I Tahun 2023	20
Tabel 11. Daftar Responden Kuesioner Survey IKM Triwulan I Tahun 2023	20
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	21
Tabel 13. Daftar Kuesioner Survey IKM Triwulan I Tahun 2023	22
Tabel 14. Hasil Perhitungan Survey IKM Triwulan I Tahun 2023	25
Tabel 15. Nilai Rata-Rata Tertimbang Survey IKM Tahun 2023.....	26
Tabel 16. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan	27
Tabel 17. Penilaian Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	29
Tabel 18. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian.....	30
Tabel 19. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya/Tarif.....	32
Tabel 20. Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	33
Tabel 21. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana	35
Tabel 22. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana	36
Tabel 23. Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana	38
Tabel 24. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya	7
Gambar 2. Alur Pelaksanaan Survey IKM	13



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.	Grafik Perkembangan Nilai Survey IKM Tahun 2019 – 2023 Triwulan 1 ..	2
Grafik 2.	Persentase Responden Berdasarkan Umur	19
Grafik 3.	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	20
Grafik 4.	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	21
Grafik 5.	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	22
Grafik 6.	Unsur Persyaratan (U1)	27
Grafik 7.	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2).....	29
Grafik 8.	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	30
Grafik 9 .	Unsur Biaya/Tarif (U4)	32
Grafik 10.	Unsur Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	34
Grafik 11.	Unsur Kompetensi Pelaksana (U6).....	35
Grafik 12.	Unsur Kompetensi Pelaksana (U7).....	37
Grafik 13.	Unsur Sarana dan Prasarana (U8).....	38
Grafik 14.	Unsur Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9)	40

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).”

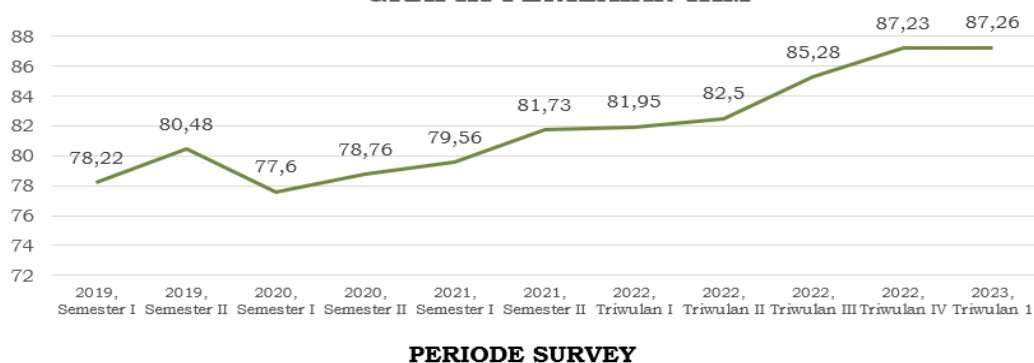
Evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Tujuannya adalah untuk menakar kinerja dan menggambarkan respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan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

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

Tabel 1. Perkembangan Nilai Survey IKM Tahun 2019 – 2023 Triwulan 1

No	Periode Survey IKM	Nilai IKM	Kategori
1	Tahun 2019, Semester I	78,22	B (BAIK)
2	Tahun 2019, Semester II	80,48	B (BAIK)
3	Tahun 2020, Semester I	77,60	B (BAIK)
4	Tahun 2020, Semester II	78,76	B (BAIK)
5	Tahun 2021, Semester I	79,56	B (BAIK)
6	Tahun 2021, Semester II	81,73	B (BAIK)
7	Tahun 2022, Triwulan I	81,95	B (BAIK)
8	Tahun 2022, Triwulan II	82,50	B (BAIK)
9	Tahun 2022, Triwulan III	85,28	B (BAIK)
10	Tahun 2022, Triwulan IV	87,23	B (BAIK)
11	Tahun 2023, Triwulan I	87,26	B (BAIK)

GRAFIK PENILAIAN IKM



Grafik 1. Grafik Perkembangan Nilai Survey IKM Tahun 2019 – 2023 Triwulan 1

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 Tentang 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.

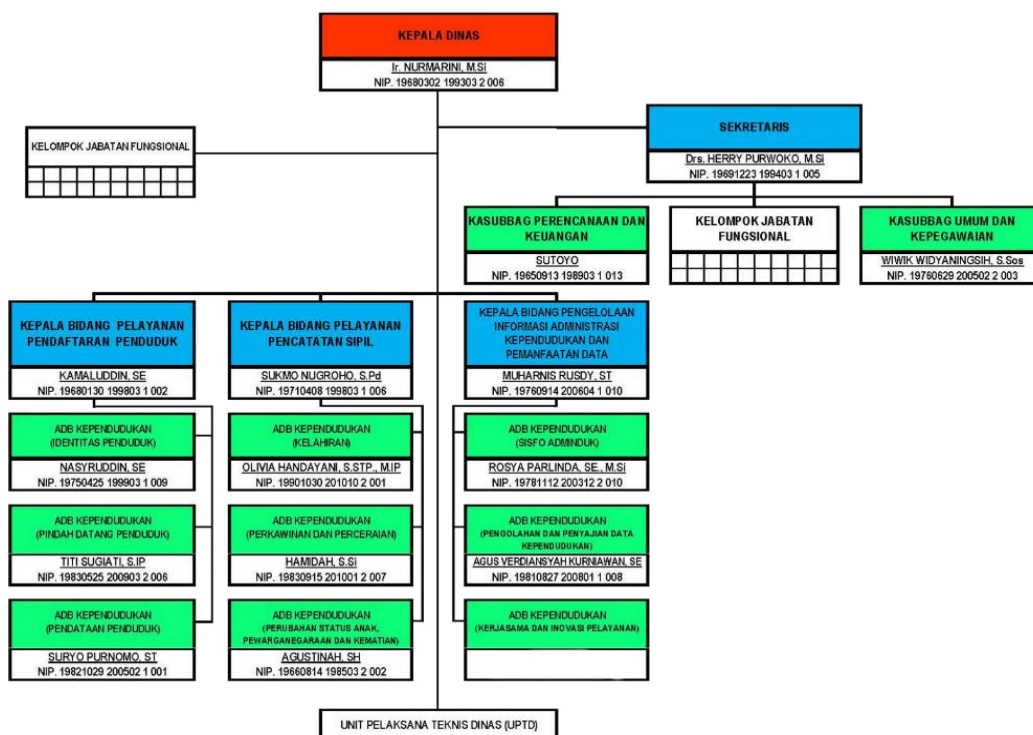
Dalam rangka mengimplementasikan kebijakan tersebut, Pemerintah Kabupaten Kubu Raya merumuskan Kebijakan Daerah, berupa:

- 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 Disdukcapil 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; dan
- 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 Dukcapil 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:

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

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 Januari sampai dengan bulan Maret 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 I 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	1	3	5	KTP-EI	
2	27	1	5	8	KTP-EI	Cepat diurus agar lebih permudah dalam masalah apapun
3	21	1	5	8	KTP-EI	Ruangan pelayanan Adminduk Kecamatan KMB akan lebih baik dipasang AC pendingin ruangan supaya lebih sejuk
4	53	2	2	7	KK	Rubah KK cepat, Mantap
5	50	2	2	9		Pertahankan yang sudah baik
6	72	1	1	9	Perbarui KTP-EI	
7	53	2	3	7		1. Supaya lebih baik kedepannya 2. Tingkatkan pelayanan yang maksimal karena Sumber Daya Manusia di Wilayah kita masih di bawah rata-rata
8	21	1	3	8		
9	37	2	3	7		Semoga pelayanannya sesuai harapan bagi para tamunya
10	31	1	3	2	KK	Teruslah melayani masyarakat dengan Visi Dan Misi Dukcapil Kubu Raya

11	22	2	5	8	KTP-EI	
12	24	2	5	8	KTP-EI	
13	41	2	3	7		
14	30	2	2	5		Sangat baik pelayanannya, semoga kedepannya semakin baik
15	35	2	5	6	KK, AKTA LAHIR, KIA	
16	23	1	5	8	KTP-EI	
17	24	1	5	8	KTP-EI	
18	17	1	3	8	KTP-EI	
19	36	2	5	9		Mohon bibantu, Jika yang ada kurang paham atas apa yang akan diurus. Biasanya ada orang yang kurang paham apa yang dilakukan (diarahkan).
20	35	1	3	9		
21	27	1	3	6		
22	24	1	3	8		
23	26	1	3	5		
24	46	1	5	1	KK	Semoga semua pelayanan dapat diproses di Dukcapil Kecamatan
25	41	1	1	7		Pelayanan yang diberikan bagus, semoga tetap dipertahankan, sehingga kami sangat terbantu.
26	37	1	3	9		
27	17	1	3	8	KTP-EI	
28	20	2	3	2	KTP-EI	
29	32	1	1	8		Pelayanan sudah baik
30	38	1	3	9		
31	30	1	3	9		
32	30	1	3	9		
33	20	1	3	8	KTP-EI	Kursi ruang tunggu kurang
34	20	2	3	8	KTP-EI	
35	17	2	3	8	KTP-EI	
36	43	1	3	9	KK	Semoga Kabupaten Kubu Raya semakin menanjak
37	40	1	3	6		
38	25	1	3	8		
39	33	1	3	9		
40	35	1	3	7	KK	Lebih maju lagi, amiin

41	21	2	3	8		
42	36	1	1	9	KK	
43	33	2	3	9		
44	19	1	2	8	KTP-EI	
45	33	1	3	5	Pindah KK	Layanan informasi minta tolong disederhanakan Layanan online ditingkatkan Semoga semakin amanah Semangat
46	43	2	2	9		
47	63	1	3	6		Bekerja Sangat Rajin
48	38	2	5	5	PINTER 3	Semoga semua semakin dimudahkan
49	24	1	2	7	KK	Pembuatan KK sangat baik dilayani oleh petugas
50	18	1	3	8		
51	28	2	3	7	KIA	
52	23	2	3	7		Harus tepat janji
53	45	1	3	9		
54	31	2	3	7	Pengambilan KTP-EI	
55	41	2	3	9	Perpindahan	
56	27	2	5	2		
57	29	2	3	5		
58	27	2	3	5		
59	48	1	3	5		Tingkatkan fasilitas ruang tunggu Ruangan pengaduan sempit
60	30	1	3	5	SEJATI	Bingung, saya dan istri saya mengurus sejati, dikarenakan tidak ada blangko istri saya diberikan surket dan saya disuruh Identitas menggunakan handphone, dikarenakan ada blangko KTP kami cetak KTP ternyata saya tidak bisa cetak ktp, hanya istri saya dan disuruh online, tetapi online harus

						KTP asli saya ditarik, gimana solusinya kami penduduk jangan dilempar sana sini, Terimakasih
61	28	2	3	5		
62	28	1	2	7		
63	27	1	3	5		
64	26	2	4	5	PINTER 3	
65	27	2	4	5	PINTER 3	Pelayanan sudah baik, Tingkatkan kecepatan waktu proses penyelesaian dokumen
66	23	2	2	7		
67	35	2	3	7	Pengambilan AKTA LAHIR	
68	15	1	3	8	Pengambilan KIA	Pelayanan sudah baik, sangat membantu dalam pengurusan administrasi sehingga pengurus tidak merasa kebingungan Harapan saya sebaiknya pada bagian informasi ditambah personil.
69	54	1	5	6	Pengambilan KTP-El	
70	25	2	4	9	KK	
71	31	1	3	5	Mengurus KK	Pengantrian lebih ditata lagi
72	58	2	5	1	AKTA KEMATIAN	
73	20	2	3	7	KK	
74	34	2	3	7	Perekaman KTP-El	Perekaman KTP dilayani dengan baik sama petugasnya namun masukan blankonya diperbanyak karena stok habis
75	34	1	4	5		
76	22	2	3	7		
77	38	1	3	9		
78	31	1	3	9		
79	28	2	3	7	Mengurus KK	Alat cetak KTP kalau bisa ada di Kecamatan Rasau

80	50	1	3	7		
81	25	2	4	5		Penambahan loket/karyawan, agar pelayanan lebih cepat lagi dan masyarakat tidak lama menunggu
82	22	1	3	8	Pembuatan KTP-EL	Harapan saya Dukcapil menjadi lebih baik lagi sehingga bisa memberikan pelayanan ke masyarakat
83	35	1	6	5		Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya supaya lebih baik dari sebelumnya
84	27	1	3	6		Penyelesaian oke, tapi salah no antrian !!!
85	41	2	3	5	Update Data	
86	29	1	3	9		
87	34	1	1	9	AKTA LAHIR	Terbaik Dan Menanjak
88	25	1	3	3		Semua pelayanan sangat baik, tapi salah memberi no antrian sehingga saya harus menunggu dua kali, tidak ada kebijakan untuk diprioritaskan, tetapi dokumen langsung jadi di loket 1
89	24	2	5	4	Pembuatan KK	
90	47	2	3	7	Surat Pindah	Mengubah cara/metode antrian biar pelayanan lebih singkat dan tak menunggu terlalu lama
91	17	2	3	8	Membuat KTP-EL	Pelayanannya sudah baik
92	17	2	3	5		
93	37	1	3	7	AKTA LAHIR	
94	32	2	3	7		Customer service tidak paham dengan syarat-syarat formulir yang

						diberikan salah, mohon diperbaiki
95	46	1	3	7	KTP-EI	Pertahankan Yang Sudah Baik
96	35	1	3	9		
97	28	2	5	2	KTP-EI	
98	23	2	3	8		
99	40	1	3	9		
100	39	1	3	9		

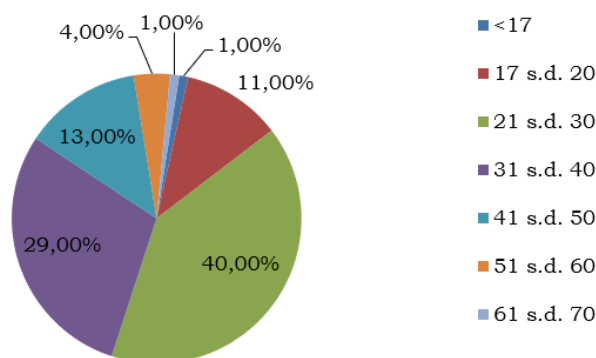
2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

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

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

NO	RENTANG UMUR (TAHUN)	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	<17	1	1,00%
2	17 s.d. 20	11	11,00%
3	21 s.d. 30	40	40,00%
4	31 s.d. 40	29	29,00%
5	41 s.d. 50	13	13,00%
6	51 s.d. 60	4	4,00%
7	61 s.d. 70	1	1,00%
8	>71	1	1,00%
Total		100	100,00%

PERSENTASE RENTANG UMUR



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 1%, 17 – 20 tahun sebesar 11%, 21 – 30 tahun sebesar 40%, 31 – 40 tahun sebanyak 29%, usia 41 – 50 tahun sebesar 13%, usia 51 – 60 tahun sebesar 4%, usia 61-70 tahun sebesar 1%, dan lebih dari 71 tahun sebesar 1%.

1%. Rata-rata responden yang paling banyak adalah yang berumur 21 – 30 tahun yaitu berjumlah 40 orang atau sebesar 40%.

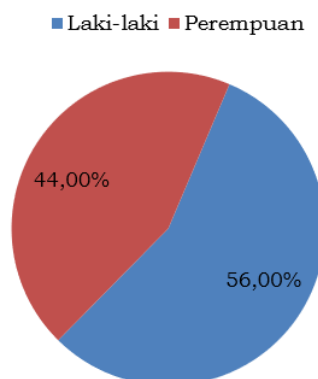
2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

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

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Laki-laki	56	56,00%
2	Perempuan	44	44,00%
TOTAL		100	100,00%

PERSENTASE JENIS KELAMIN



Grafik 3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa masyarakat yang berkunjung ke unit pelayanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Kubu Raya dan yang dijadikan responden antara laki-laki sebesar 44% dan perempuan sebesar 56%.

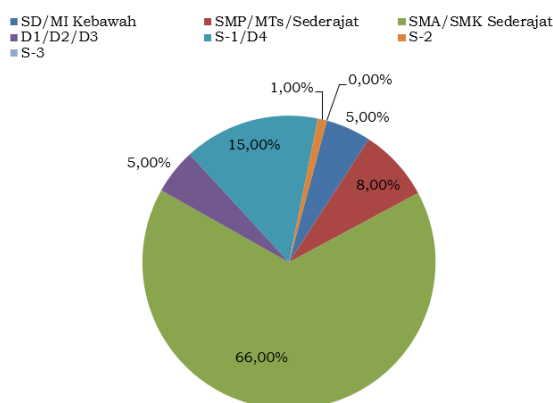
2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

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

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

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	SD/MI Kebawah	5	5,00%
2	SMP/MTs/Sederajat	8	8,00%
3	SMA/SMK Sederajat	66	66,00%
4	D1/D2/D3	5	5,00%
5	S-1/D4	15	15,00%
6	S-2	1	1,00%
7	S-3	0	0,00%
TOTAL		100	100,00%

PERSENTASE PENDIDIKAN TERAKHIR



Grafik 4. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

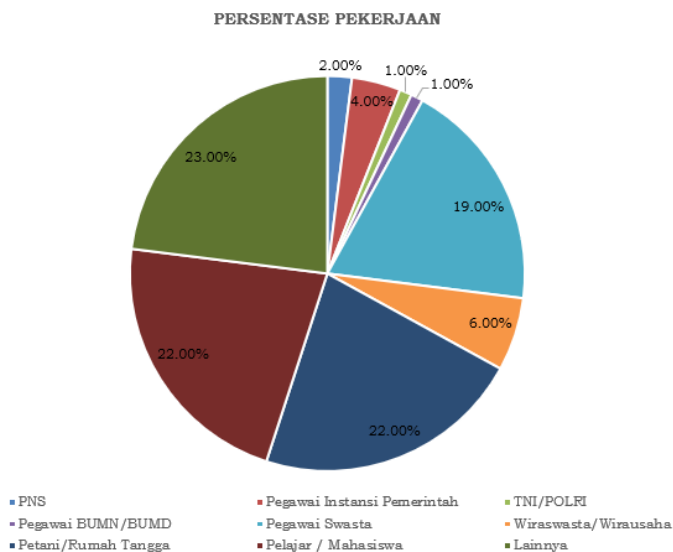
Dari data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa masyarakat yang dijadikan responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD kebawah sebanyak 5 orang (5%), SMP/MTs Sederajat sebanyak 8 orang (8%), SMA/SMK sederajat sebanyak 66 orang (66%), D1-D3 sebanyak 5 orang (5%), 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 50 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. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	PNS	2	2.00%
2	Pegawai Instansi Pemerintah	4	4.00%
3	TNI/POLRI	1	1.00%
4	Pegawai BUMN/BUMD	1	1.00%
5	Pegawai Swasta	19	19.00%
6	Wiraswasta/Wirausaha	6	6.00%
7	Petani/Rumah Tangga	22	22.00%
8	Pelajar / Mahasiswa	22	22.00%
9	Lainnya	23	23.00%
TOTAL		100	100.00%



Grafik 5. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari tabel di atas menunjukkan, bahwa pekerjaan utama responden, didominasi oleh responden yang bekerja sebagai pegawai swasta. Dimana dalam presentase tersebut responden memang didominasi oleh profesi Pelajar/Mahasiswa sebesar 22% kemudian masyarakat dengan pekerjaan Petani/Rumah Tangga sebesar 22%, Pegawai Swasta sebesar 19%, Wiraswasta/Wirausaha sebesar 6%, Pegawai Instansi Pemerintah sebesar 4%, PNS sebesar 2%, TNI/Polri sebesar 1%, dan pekerjaan lainnya sebesar 23%.

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 Januari sampai dengan Maret Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 13. Daftar Kuesioner Survey IKM Triwulan I Tahun 2023

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U-ALL	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	



5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
7	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
11	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
12	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
13	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
14	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	
15	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
16	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
17	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
18	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
19	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	
20	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
21	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
22	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
24	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
26	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
27	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
30	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
31	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	
32	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
37	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
38	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
39	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
41	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
43	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	
46	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PMB
49	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	



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

95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
100	4	3	3	4	4	4	3	3	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 Dukcapil Kabupaten Kubu Raya periode Bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 14. Hasil Perhitungan Survey IKM Triwulan I Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-rata	Rata-rata Tertimbang	KINERJA
U1	Persyaratan	346	3.460	0.381	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	333	3.330	0.366	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	337	3.370	0.371	BAIK
U4	Biaya / Tarif	396	3.960	0.436	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	347	3.470	0.382	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	347	3.470	0.382	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	345	3.450	0.380	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	328	3.280	0.361	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	394	3.940	0.433	BAIK
Jumlah Rata-Rata Tertimbang					3.490
Jumlah Nilai Ikm					87.26
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 tahun sebelumnya yaitu periode tahun 2022 yang ditampilkan dalam tabel dibawah ini :

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

No.	Unsur Pelayanan	TRIWULAN 3 TAHUN 2022		TRIWULAN 4 TAHUN 2022		PERBANDINGAN		TRIWULAN 1 TAHUN 2023		PERBANDINGAN	
		Nilai Rata-rata	Kriteria	Nilai Rata-rata	Kriteria	STATUS	VALUE	Nilai Rata-rata	Kriteria	STATUS	VALUE
U1	Persyaratan	3.32	BAIK	3.38	BAIK	MENINGKAT	0.060	3.46	BAIK	MENINGKAT	0.080
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.30	BAIK	3.40	BAIK	MENINGKAT	0.100	3.33	BAIK	MENURUN	-0.070
U3	Waktu Penyelesaian	3.10	BAIK	3.22	BAIK	MENINGKAT	0.120	3.37	BAIK	MENINGKAT	0.150
U4	Biaya / Tarif	3.95	SANGAT BAIK	3.92	SANGAT BAIK	MENURUN	-0.030	3.96	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.040
U5	Produk Spesifikasi Jenis	3.34	BAIK	3.40	BAIK	MENINGKAT	0.060	3.47	BAIK	MENINGKAT	0.070
U6	Kompetensi pelaksana	3.42	BAIK	3.54	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.120	3.47	BAIK	MENURUN	-0.070
U7	Perilaku pelaksana	3.41	BAIK	3.54	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.130	3.45	BAIK	MENURUN	-0.090
U8	Sarana dan Prasarana	3.37	BAIK	3.39	BAIK	MENINGKAT	0.020	3.28	BAIK	MENURUN	-0.110
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3.80	SANGAT BAIK	3.93	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.130	3.94	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.010
JUMLAH RATA-RATA TERTIMBANG		3.41		3.48		MENINGKAT	0.070	3.49		MENINGKAT	0.010
JUMLAH NILAI IKM		85.28		87.23		MENINGKAT	1.950	87.26		MENINGKAT	0.030
KATEGORI MUTU PELAYANAN		B		B				B			
KINERJA PELAYANAN		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 :

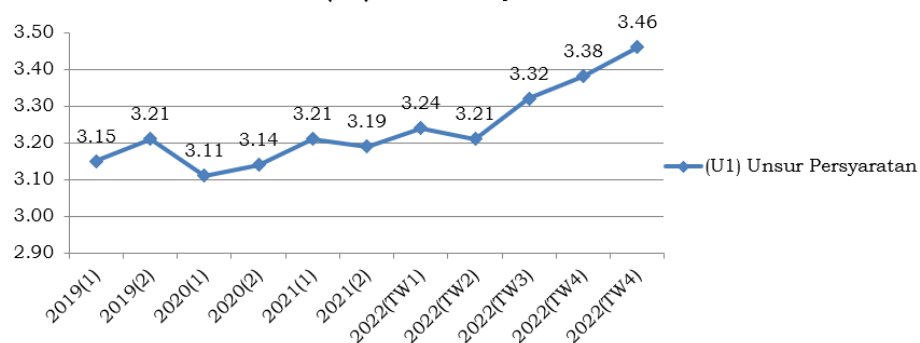
1. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan (U1)

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	Persentase	Kinerja
			(BR)	(%)	(Bobot*BR)
1	Sangat Sesuai	4	46	46.00%	184
2	Sesuai	3	54	54.00%	162
3	Kurang Sesuai	2	0	0.00%	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	346
Nilai Rata-Rata					3.46
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.38

(U1) Unsur Persyaratan



Grafik 6. Unsur Persyaratan (U1)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kabupaten Kubu Raya yang terkait dengan Persyaratan adalah sebesar 3,46. 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 Dukcapil Kabupaten Kubu Raya dalam penerapan

persyaratan pelayanan dianggap SESUAI. Indikasinya juga terlihat dari jumlah responden yang memberikan jawaban, dimana sebesar 54% dari jumlah seluruh responden menjawab “Sesuai”, sebesar 46% menjawab “Sangat Sesuai”, dan tidak ada responden yang menjawab “Kurang Sesuai” dan “Tidak Sesuai”, dengan rincian yang menjawab “Sangat Sesuai” sebanyak 40 orang, yang menjawab “Sesuai” sebanyak 54 orang, dan tidak ada orang 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 Dukcapil Kabupaten Kubu Raya yaitu dari 3,11 (Smt. 1 2020), naik menjadi 3,14 (Smt. 2 2020), naik menjadi 3,21 (Smt. 1 2021), menurun menjadi 3,19 (Smt. 2 2021), naik kembali menjadi 3,24 (Tw. 1 2022), turun menjadi 3,21 (Tw. 2 2022), naik menjadi 3,32 (Tw. 3 2022) dan naik menjadi 3,38 (Tw.4 2022).

Meningkatnya nilai rata-rata pada unsur persyaratan ini dipengaruhi oleh proporsi masyarakat menilai bahwa persyaratan “SANGAT SESUAI” meningkat dari 40% (Triwulan 4 2022) menjadi 54% (Triwulan 1 2023) sehingga mempengaruhi penilaian bobot kinerja.

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

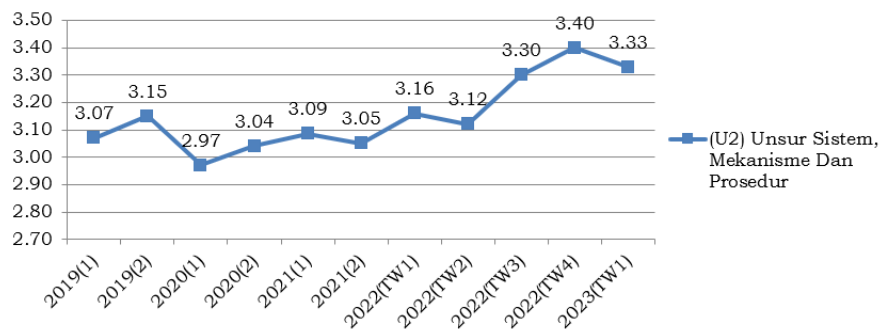
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit

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

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

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
			(BR)	(%)	(Bobot*BR)
1	Sangat Mudah	4	37	37.00%	148
2	Mudah	3	59	59.00%	177
3	Kurang Mudah	2	4	4.00%	8
4	Tidak Mudah	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	333
Nilai Rata-Rata					3.33
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.37

(U2) Unsur Sistem, Mekanisme Dan Prosedur



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

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya terkait dengan sistem, mekanisme dan Prosedur pelayanan adalah sebesar 3,40. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada bab I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,064 – 3,532 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 59% responden menjawab “Mudah”, dan 37% responden menjawab “Sangat Mudah”, sedangkan responden yang menjawab “Kurang Mudah” sebesar 3% dan tidak ada responden yang menjawab “Tidak Mudah”. Perinciannya adalah yang menjawab prosedurnya “Sangat Mudah” sebanyak 43 orang, yang menjawab prosedurnya “Mudah” sebanyak 54 orang, yang menjawab prosedurnya “Kurang Mudah” adalah sebanyak 4 orang dan tidak ada yang menjawab prosedurnya “Tidak Mudah” dari 100 orang responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa penduduk yang mengurus dokumen

kependudukan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya sudah merasakan kesesuaian antara sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan jenis pelayanan.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap prosedur pelayanan pada Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu dari 2,97 (Smt. 1 2020), naik menjadi 3,04 (Smt. 2 2020), naik menjadi 3,09 (Smt. 1 2021), menurun menjadi 3,05 (Smt. 2 2021), naik menjadi 3.16 (Tw.1 2022), menurun kembali menjadi 3,12 (Tw. 2 2022), naik menjadi 3,30 (Tw 3. 2022) dan naik lagi menjadi 3,40 (Tw 4. 2022).

Nilai Rata-Rata menurun dari 3,40 menjadi 3,34 pada triwulan 1 tahun 2023 ini diakibatkan oleh proporsi masyarakat menilai bahwa prosedur “SANGAT MUDAH” menurun menjadi 37%.

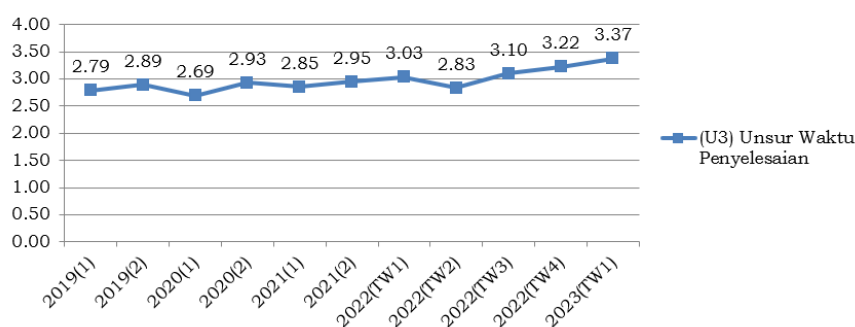
3. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian (U3)

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	Persentase	Kinerja
			(BR)	(%)	(Bobot*BR)
1	Sangat Cepat	4	42	42.00%	168
2	Cepat	3	53	53.00%	159
3	Kurang Cepat	2	5	5.00%	10
4	Tidak Cepat	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	337
Nilai Rata-Rata					3.37
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.37

(U3) Unsur Waktu Penyelesaian



Grafik 8. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya terkait dengan waktu penyelesaian adalah sebesar 3,37. 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 Dukcapil Kab. Kubu Raya kepada masyarakat telah dinilai cepat oleh para responden. Keadaan ini terlihat dari persentase jawaban responden, dimana 53% responden menjawab “Cepat” dan sebesar 42% responden yang menjawab “Sangat cepat”, sedangkan responden yang memberikan jawaban “Kurang Cepat” sebesar 5% dan tidak ada responden yang memberikan jawaban “Tidak Cepat”, dengan perincian sebagai berikut, untuk responden yang menjawab “Sangat Cepat” sebanyak 42 orang, responden yang menjawab “Cepat” sebanyak 53 orang, untuk yang menjawab “Kurang Cepat” sebanyak 5 orang. 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 Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu 2,69 (Smt. 1 2020), naik menjadi 2,93 (Smt 2 2020), turun menjadi 2,85 (Smt. 1 2021), naik menjadi 2,95 (Smt. 2 2021), naik menjadi 3,03 (Tw. 1 2022), turun menjadi 2,83 (Tw.2 2022), naik menjadi 3,10 (Tw. 3 2022), dan naik menjadi 3,22 (Tw. 4 2022).

Nilai Rata-Rata meningkat dari 3,22 menjadi 3,37 pada triwulan kesatu ini diakibatkan oleh proporsi masyarakat menilai bahwa prosedur “CEPAT” meningkat.

4. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya / Tarif (U4)

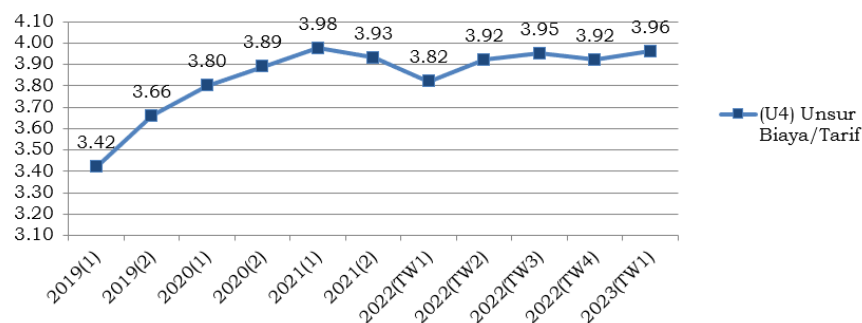
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap biaya / tarif pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran

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
			(BR)	(%)	(Bobot*BR)
1	Gratis tanpa biaya	4	96	96.00%	384
2	Murah	3	4	4.00%	12
3	Cukup Mahal	2	0	0.00%	0
4	Sangat Mahal	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	396
Nilai Rata-Rata					3.96
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.44

(U4) Unsur Biaya/Tarif



Grafik 9 . Unsur Biaya/Tarif (U4)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya terkait dengan Biaya / Tarif adalah sebesar 3,96. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada bab I ternyata angka tersebut berada pada interval nilai 3,5324 – 4,000 dalam kategori “Sangat Baik”. Dari presentase responden yang memberikan penilaian juga terlihat sebesar 96% responden menjawab ”Gratis Tanpa Biaya”, sebesar 4% responden menjawab “Murah” dan tidak ada repsonden yang menjawab “Cukup Mahal” serta “Sangat Mahal”. Sebanyak 96 orang dari 100 responden menganggap biaya / tarif pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Gratis Tanpa Biaya”, sebanyak 4 orang menganggap biaya / tarif pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Murah”, dan tidak ada responden yang menganggap biaya / tarif pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Cukup Mahal” serta “Sangat Mahal”. Jika melihat besarnya persentase responden yang menjawab gratis tanpa biaya, maka dapat diprediksi bahwa sebagian besar responden merasakan biaya / tarif di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya tidak ada biaya oleh hampir semua lapisan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukannya.

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 Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu 3,80 (Smt. 1 2020), meningkat menjadi 3,89 (Smt. 2 2020), meningkat menjadi 3,98 (Smt. 1 2021), turun menjadi 3,93 (Smt. 2 2021), turun menjadi 3,82 (Tw. 1 2022), naik menjadi 3,92 (Tw. 2 2022), naik menjadi 3,95 (Tw. 3 2022) dan turun menjadi 3,92 (Tw. 4 2022).

Nilai Rata-Rata meningkat dari 3,92 menjadi 3,96 mengindikasikan bahwa masih penduduk sudah merasa bahwa kepengurusan administrasi kependudukan bersifat masih ada biaya yang dimana kepengurusan administrasi kependudukan bersifat “Gratis Tanpa Biaya”.

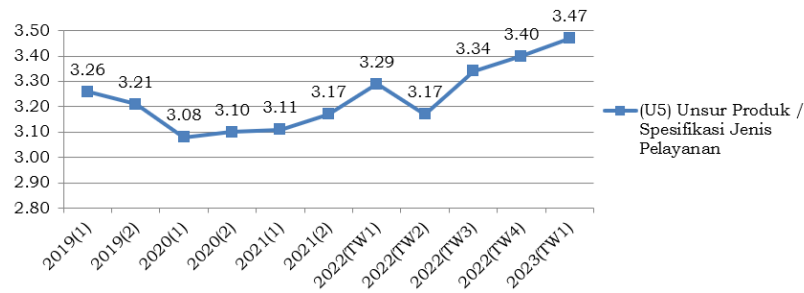
5. Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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	Persentase	Kinerja
			(BR)	(%)	(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

(U5) Unsur Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan



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

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kab. 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 3,0644 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. Dari persentase responden yang memberikan penilaian terlihat sebesar 53% responden menjawab “Sesuai” dan sebesar 47% menjawab “Sangat Sesuai”. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab “Kurang Sesuai” dan “Tidak Sesuai”, dengan perincian sebanyak 47 orang menjawab “Sangat Sesuai”, sebanyak 53 orang menjawab “Sesuai”.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu 3,08 (Smt. 1 2020), meningkat menjadi 3,10 (Smt. 2 2020), meningkat menjadi 3,11 (Smt. 1 2021), meningkat menjadi 3,17 (Smt. 2 2021), naik menjadi 3,29 (Tw.1 2022), turun menjadi 3,17 (Tw. 2 2022), naik menjadi 3,34 (Tw. 3 2022) dan naik kembali menjadi 3,40 (Tw. 4 2022).

Nilai Rata-Rata meningkat dari 3,40 menjadi 3,47 pada triwulan kesatu ini diakibatkan oleh naiknya proporsi masyarakat menilai bahwa Spesifikasi Jenis Pelayanan “Sangat Sesuai” dari 41% (Triwulan 4 2022) menjadi 47% (Triwulan 1 2023) yang menunjukkan peningkatan kinerja pada unsur ini sehingga mempengaruhi penilaian bobot kinerja.

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

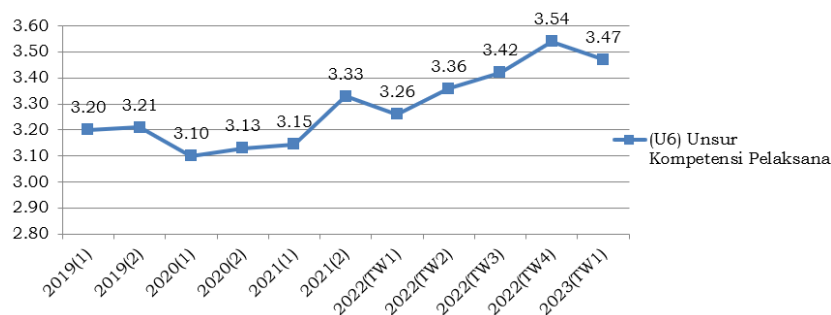
kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?”.

Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 21. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
			(BR)	(%)	(Bobot*BR)
1	Sangat kompeten/Mampu	4	52	52.00%	208
2	Kompeten/Mampu	3	44	44.00%	132
3	Kurang Kompeten/Mampu	2	3	3.00%	6
4	Tidak Kompeten/Mampu	1	1	1.00%	1
Jumlah		10	100	100.00%	347
Nilai Rata-Rata					3.47
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.38

(U6) Unsur Kompetensi Pelaksana



Grafik 11. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya terkait dengan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan adalah sebesar 3,47. 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 Dukcapil Kab. Kubu Raya telah MAMPU dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Indikasinya juga terlihat dari jawaban responden, yaitu sebesar 44% responden menjawab “Kompeten/Mampu” dan sebesar 56% responden menjawab “Sangat Kompeten/Mampu”, sedangkan yang menjawab “Kurang Kompeten/Mampu” sebesar 2% dan tidak ada penduduk yang menilai “Tidak Mampu” dengan perincian sebanyak 56 orang menjawab kemampuan petugas pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Sangat Kompeten/Mampu”, sebanyak 42 orang menjawab “Kompeten/Mampu”, sebanyak 2 orang menjawab “Kurang Kompeten/Mampu”, dan tidak ada responden

yang menjawab “Tidak Kompeten/Mampu” dari total 100 responden. Kondisi ini disebabkan banyaknya responden yang mengurus dokumen di Dinas Dukcapil Kab. 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 Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu 3,10 (Smt. 1 2020), naik menjadi 3,13 (Smt. 2 2020), naik menjadi 3,15 (Smt. 1 2021), naik menjadi 3,33 (Smt. 2 2021), turun menjadi 3,26 (Tw. 1 2022), naik menjadi 3,36 (Tw. 2 2022), naik menjadi 3,42 (Tw. 3 2022) dan meningkat menjadi 3,54 (Tw. 4 2022).

Nilai Rata-Rata menurun dari 3,54 menjadi 3,47 pada triwulan 1 ini diakibatkan oleh menurunnya proporsi penduduk menilai bahwa Kompetensi Pelaksana “Sangat Kompeten” menurun dari 56% (Triwulan 4 2022) menjadi 44% (Triwulan 1 2023) yang mempengaruhi penurunan kinerja pada unsur ini.

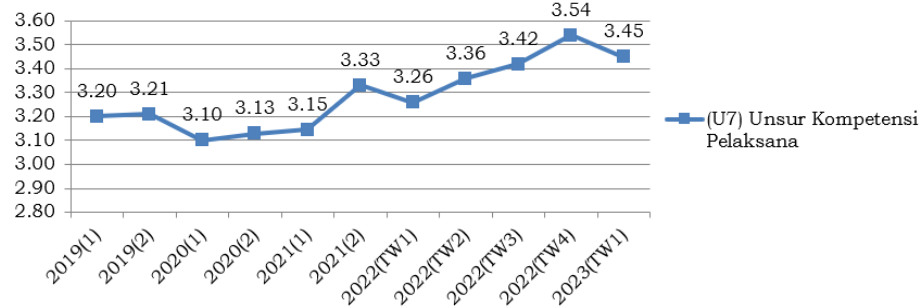
7. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana (U7)

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	Persentase	Kinerja
			(BR)	(%)	(Bobot*BR)
1	Sangat Sopan/Ramah	4	45	45.00%	180
2	Sopan/Ramah	3	55	55.00%	165
3	Kurang Sopan/Ramah	2	0	0.00%	0
4	Tidak Sopan/Ramah	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	345
Nilai Rata-Rata					3.45
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.38

(U7) Unsur Kompetensi Pelaksana



Grafik 12. Unsur Kompetensi Pelaksana (U7)

Dari tabel dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya terkait dengan sikap/perilaku pelaksana adalah sebesar 3,45. 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 petugas pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya telah bertindak SANGAT SOPAN, dan RAMAH dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dari tabel di atas terlihat bahwa sekitar 55% responden memberikan jawaban bahwa perilaku pelaksana di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Sopan/Ramah” dan 45% “Sangat Sopan/Ramah” dan hanya 1% yang menjawab “Kurang Sopan/ramah” yaitu sebesar 5% dan tidak ada penduduk yang menilai “Tidak Sopan/ramah”.

Perincian dari persentase kinerja perilaku pelaksana pelayanan ini adalah sebanyak 55 orang mengatakan perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Sangat Sopan/ramah”, sebanyak 44 orang menjawab “Sopan/ramah”, dan tidak ada responden merasa perilaku pelaksana pelayanan yang diberikan Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Kurang Sopan/ramah”.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Perilaku Pelaksana pada Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu 3,11 (Smt. 1 2020), naik menjadi 3,12 (Smt. 2 2020), turun menjadi 3,09 (Smt. 1 2021), naik menjadi 3,22 (Smt. 2 2021), naik menjadi 3,29 (Tw. 1 2022), naik menjadi 3,37 (Tw. 2 2022), naik menjadi 3,41 (Tw. 3 2022) dan meningkat menjadi 3,54 (Tw. 4 2022).

Nilai rata-rata unsur Perilaku Pelaksana naik pada triwulan pertama dari 3,54 menjadi 3,45. Hal ini diakibatkan oleh proporsi masyarakat menilai bahwa Perilaku Pelaksana “Sangat Sopan”

turun dari 55% (Triwulan 4 2022) menjadi 45% (Triwulan 1 2023) yang mempengaruhi peningkatan kinerja pada unsur ini

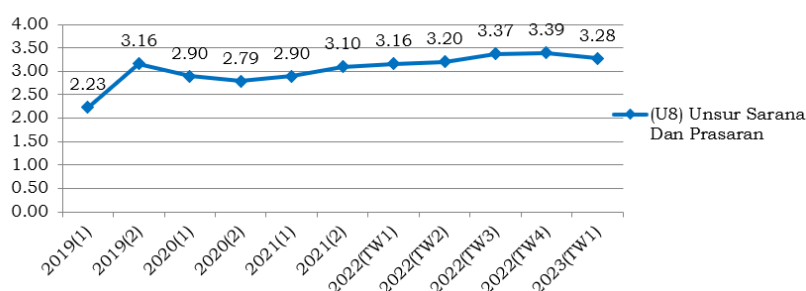
8. Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana (U8)

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	Persentase	Kinerja
			(BR)	(%)	(Bobot*BR)
1	Sangat Baik	4	32	32.00%	128
2	Baik	3	64	64.00%	192
3	Cukup	2	4	4.00%	8
4	Buruk	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	328
Nilai Rata-Rata					3.28
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.36

(U8) Unsur Sarana Dan Prasaran



Grafik 13. Unsur Sarana Dan Prasarana (U8)

Dari tabel diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya yang terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan adalah sebesar 3,28. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada bab I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,0644 – 3,532 dan berada pada kategori “Baik”. Sekitar 64% responden memberikan jawaban “Baik” dan sebesar 32% menjawab “Sangat Baik”. Untuk jawaban “Cukup” sebesar 4% dan tidak ada penduduk yang menilai “Buruk”, dengan perincian sebanyak 32 orang responden menjawab “Sangat Baik”, sebanyak 64 orang responden menjawab “Baik” dan sebanyak 4 orang responden menjawab “Cukup” dari 100 responden.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Sarana dan Prasarana pada Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu 2,90

(Smt. 1 2020), turun menjadi 2,79 (Smt. 2 2020), naik menjadi 2,90 (Smt. 1 2021), naik menjadi 3,10 (Smt. 2 2021), naik menjadi 3,16 (Tw.1 2022), naik menjadi 3,20 (Tw. 2 2022), naik menjadi 3,37 (Tw. 3 2022) dan meningkat menjadi 3,39 (Tw. 4 2022).

Nilai Rata-Rata turun dari 3,39 menjadi 3,28 pada triwulan pertama ini perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pada unsur ini. Dinas terus berupaya meningkatkan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kepada penduduk.

Faktor turunnya proporsi masyarakat menilai Perilaku Pelaksana “Sangat Baik” turun dari 46% (Triwulan 4 2022) menjadi 32% (Triwulan 1 2023). Nilai rata-rata sarana dan prasarana ini harus tetap menjadi perhatian bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya untuk meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan agar kenyamanan penduduk dalam mengurus dokumen kependudukan dapat selalu terjaga.

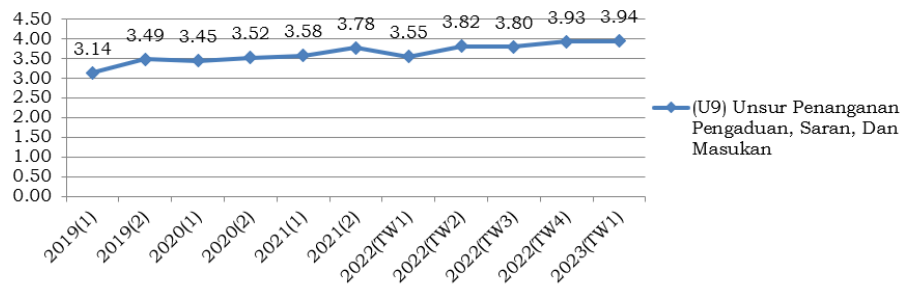
9. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan (U9)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Dukcapil Kab. 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 Responden	Persentase	Kinerja
			(BR)	(%)	(Bobot*BR)
1	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4	94	94.00%	376
2	Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3	6	6.00%	18
3	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0.00%	0
4	Tidak Ada	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	394
Nilai Rata-Rata					3.94
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.43

(U9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan



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

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah sebesar 3,94. 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 berarti petugas pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya telah bertindak dengan “Sangat Baik” dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini juga terlihat dari persentase sebesar 94% responden menjawab “Dikelola” dengan baik, cepat ditindaklanjuti”. Sementara itu, 6% responden menjawab “Berfungsi kurang maksimal, dan tidak ada responden yang menjawab “Ada tapi tidak berfungsi” dan “Tidak Ada”, dengan rincian sebagai berikut sebanyak 94 orang responden menjawab “Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti”, sebanyak 6 orang responden menjawab “Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti”, dari 100 orang responden. Kondisi ini berarti pemohon merasakan bahwa pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan ke Dinas Dukcapil Kab. 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 Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu 3,45 (Smt. 1 2020), naik menjadi 3,52 (Smt. 2 2020), naik menjadi 3,58 (Smt. 1 2021), naik menjadi 3,78 (Smt. 2 2021), turun menjadi 3,55 (Tw. 1 2022), naik kembali menjadi

3,82 (Tw. 2 2022), turun kembali menjadi 3,80 (Tw. 3 2022) dan naik kembali menjadi 3,93 (Tw. 4 2022).

Nilai Rata-Rata menaik dari 3,93 menjadi 3,94 pada triwulan keempat ini 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 Dukcapil Kabupaten Kubu Raya;
- b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 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 1 Tahun 2023 adalah sebesar **87,26**. Indeks tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Dukcapil 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 7 (tujuh) unsur pelayanan yang mempunyai kategori nilai di atas 3,0644 (BAIK) dan 2 (dua) unsur pelayanan yang mempunyai kategori di atas 3,5234 (SANGAT BAIK) yakni :
 1. **Unsur Persyaratan (U1)** dengan nilai rata-rata **3,46**
 2. **Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)** dengan nilai rata-rata **3,33**
 3. **Unsur Waktu Penyelesaian (U3)** dengan nilai rata-rata **3,37**
 4. **Unsur Biaya / Tarif (U4)** dengan nilai rata-rata **3,96**
 5. **Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** dengan nilai rata-rata **3,47**
 6. **Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)** dengan nilai rata-rata **3,47**
 7. **Unsur Perilaku Pelaksana (U7)** dengan nilai rata-rata **3,45**

8. **Unsur Sarana dan Prasarana (U8)** dengan nilai rata-rata **3,28**
9. **dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)** dengan nilai rata-rata **3,94**.
- e. Memperhatikan grafik yang ada memang rata-rata setiap unturnya berkategori baik dan sangat baik. Namun yang perlu mendapatkan perhatian lebih adalah **Unsur Waktu Sarana dan Prasarana (U8)** dengan nilai rata-rata 3,28.
- 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 aparaturnya 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 Waktu Penyelesaian agar mendapatkan perhatian guna peningkatannya yakni antara lain diupayakan evaluasi dan koordinasi internal secara berkala;
- c. Pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Kubu Raya tidak terlepas dari pelayanan perangkat desa / kecamatan / unit lainnya sehingga sangat diperlukan sinergitas pelayanan antar perangkat desa / kecamatan / unit / institusi lain dengan meningkatkan koordinasi, konsolidasi dan sosialisasi.