DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL

IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat

Semester I

Tahun 2021

EXECUTIVE SUMMARY
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA
PERIODE JANUARI s.d. MEI 2021

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya (Disdukcapil KKR) adalah salah satu Lembaga Teknis Daerah merupakan unsur pendukung tugas bupati dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekrearis 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 Dukcapil 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 Dukcapil Kab. Kubu Raya dan sekaligus sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan.

Survey ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden yang merupakan para pemohon pelayanan Pendaftaran Penduduk dan pelayanan pencatatan Sipil Kubu Raya. Hasil survey yang dilakukan antara bulan Januari – Mei tahun 2021 terhadap kesembilan unsur pelayanan, diperoleh nilai IKM = 79,12, 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 – Mei 2021 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 (Dinas Dukcapil) 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 (Dinas Dukcapil) Kabupaten Kubu Raya dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Sungai Raya, Juni 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA,

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

DAFTAR ISI

Halaman

Executive Summary i
Kata Pengantar ii
Daftar Isi iii
Daftar Tabel v
Daftar Grafik vi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Hukum 4
1.3. Maksud dan Tujuan 4
1.4. Kedudukan/Letak Geografis/Demografis 5
1.5. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur 6
1.5.1 Profil Organisasi 6
1.5.2. Sumber Daya Aparatur 10
1.6. Metode 10
1.7. Tim Penyusun Laporan SKM 12
1.8. Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat 13

BAB II ANALISIS DAN HASIL IKM 14
2.1. Profil Data Responden 14
2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 19
2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 21
2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 22
2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama 23
2.2 Data Kuesioner 24
2.3 Hasil Perhitungan 29
2.4 Hasil Analisa dan Tindak Lanjut 31
2.4.1 Hasil Analisa 31
2.4.1.1 Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan (U1) 31
2.4.1.2 Penilaian Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) 33
2.4.1.3 Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian (U3) 35
2.4.1.4 Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya/ Tarif (U4) 37
2.4.1.5 Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) 39
2.4.1.6 Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana (U6) 41

2.4.1.7 Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana (U7) 43
2.4.1.8 Penilaian Masyarakat Terhadap Saran dan Prasarana (U8) 45
2.4.1.9 Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)..... 47
2.4.2 Tindak Lanjut 49

BAB III PENUTUP 50
3.1. Kesimpulan..... 50
3.2. Saran/Rekomendasi 51

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

			Hal
Tabel 1.1	:	Tabel Perkembangan Nilai SKM Tahun 2015 s/d 2020….....	2
Tabel 1.5.2	:	Jumlah SDM berdasarkan Pendidikan dan Jenis Kelamin ……..	10
Tabel 1.5.2	:	Jumlah SDM berdasarkan Golongan dan Jenis Kelamin	10
Tabel 1.6.1	:	Nilai Persepsi Konversi IKM, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	11
Tabel 1.6.2	:	Bentuk Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Obyek Penelitian	12
Tabel 1.7.1	:	Susunan Anggota Tim Penyusun Laporan SKM Disdukcapil Tahun 2021	12
Tabel 2.1	:	Daftar Responden Kuesioner SKM Periode Bulan Januari s.d Mei Tahun 2021	14
Tabel 2.1.1	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur …….....	20
Tabel 2.1.2	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin …….....	21
Tabel 2.1.3	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ….....	22
Tabel 2.1.4	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama ……..	23
Tabel 2.2	:	Daftar Kuesioner SKM Periode Januari s.d Mei Tahun 2021 …….....	25
Tabel 2.3.1	:	Hasil Perhitungan SKM Periode Bulan Januari s.d. Mei Tahun 2021 ….....	30
Tabel 2.3.2	:	Nilai Rata-Rata Tertimbang Tahun 2020 dan 2021…….....	30
Tabel 2.4.1.1	:	Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan	31
Tabel 2.4.1.2	:	Penilaian Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur ……	33
Tabel 2.4.1.3	:	Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian ……..	35
Tabel 2.4.1.4	:	Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya /Tarif …….....	37
Tabel 2.4.1.5	:	Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ……..	39
Tabel 2.4.1.6	:	Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana….....	41
Tabel 2.4.1.7	:	Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana ……	43
Tabel 2.4.1.8	:	Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana……	45
Tabel 2.4.1.9	:	Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ……	47

DAFTAR GRAFIK

			Hal
Gambar 1.1	:	Grafik Perkembangan Nilai SKM Tahun 2015 s/d 2020……	3
Gambar 1.5.1	:	Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya……	7
Gambar 2.1.1	:	Persentase Responden Berdasarkan Umur ……	20
Gambar 2.1.2	:	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ……	21
Gambar 2.1.3	:	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir …….	22
Gambar 2.1.4	:	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama ..…….	24
Gambar 2.4.1.1	:	Unsur Persyaratan (U1) ……..……...	32
Gambar 2.4.1.2	:	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)..……	34
Gambar 2.4.1.3	:	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)…….…….	36
Gambar 2.4.1.4	:	Unsur Biaya/Tarif (U4) ……...……...	38
Gambar 2.4.1.5	:	Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) …….	40
Gambar 2.4.1.6	:	Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) …….	41
Gambar 2.4.1.7	:	Unsur Perilaku Pelaksana (U7) …….	43
Gambar 2.4.1.8	:	Unsur Sarana dan Prasarana (U8) …….	45
Gambar 2.4.1.9	:	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan …….	47

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, transparancy, 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.

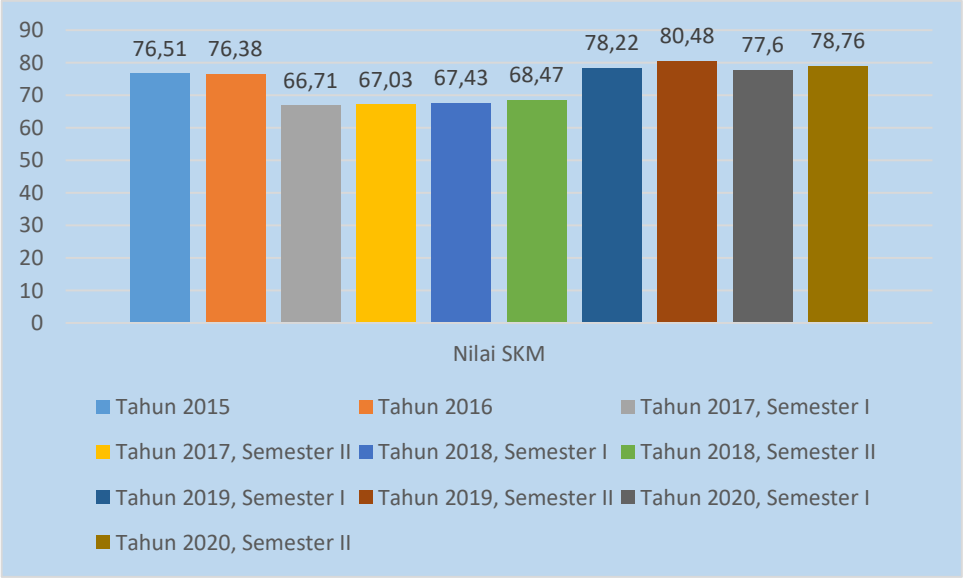
Kegiatan Survey Kepuasaan Masyarakat (SKM) perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai SKM dari tiap periode. Dinas Dukcapil Kabupaten Kubu Raya telah beberapa kali melaksanakan kegiatan pendataan SKM. Adapun pelaksanaan SKM yang telah dilakukan adalah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

TABEL 1.1
TABEL PERKEMBANGAN NILAI SKM
TAHUN 2015 S/D 2020

No	Periode SKM	Nilai SKM	Kategori
1	Tahun 2015	76,51	B (BAIK)
2	Tahun 2016	76,38	B (BAIK)
3	Tahun 2017, Semester I	66,71	B (BAIK)
4	Tahun 2017, Semester II	67,03	B (BAIK)
5	Tahun 2018, Semester I	67,43	B (BAIK)
6	Tahun 2018, Semester II	68,47	B (BAIK)
7	Tahun 2019, Semester I	78,22	B (BAIK)
8	Tahun 2019, Semester II	80,48	B (BAIK)
9	Tahun 2020, Semester I	77,60	B (BAIK)
10	Tahun 2020, Semester II	78,76	B (BAIK)

Sumber : Laporan SKM Periode Januari s.d Mei Tahun 2021

GAMBAR 1.1
GRAFIK PERKEMBANGAN NILAI SKM
TAHUN 2015 S/D 2020



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 dimaksud mulai 2017 sampai dengan 2018 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 tantang 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 Dukcapil Kab. 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 6.985,24 km^2, dimana sampai dengan akhir tahun 2019 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 (929,30 km^2), Kuala Mandor B (473,00 km^2), Sungai Ambawang (726,10 km^2), Terentang (786,40 km^2), Batu Ampar (2002,70 km^2), , Kubu (1211,60 km^2), Rasau Jaya (111,07 km^2), Teluk Pakedai (291,90 km^2) serta Sungai Kakap (453,17 km^2).

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 administrative, batas wilayah Kabupaten Kubu Raya adalah sebagai berikut :

- Utara : berbatas dengan Kota Pontianak, Kabupaten Pontianak dan Kabupaten Landak
- Selatan : berbatasan dengan Kabupaten Kayong Utara
- Barat : berbatasan dengan Laut Natuna
- Timur : berbatasan dengan kabupaten Kab. Ketapang dan Kabupaten Sanggau

Berdasarkan data kependudukan jumlah penduduk Kabupaten Kubu Raya sampai dengan semester 2 Tahun 2020 berjumlah 610.103 jiwa dengan rincian jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 312.027 jiwa dan penduduk berjenis kelamin perempuan berjumlah 298.076 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:

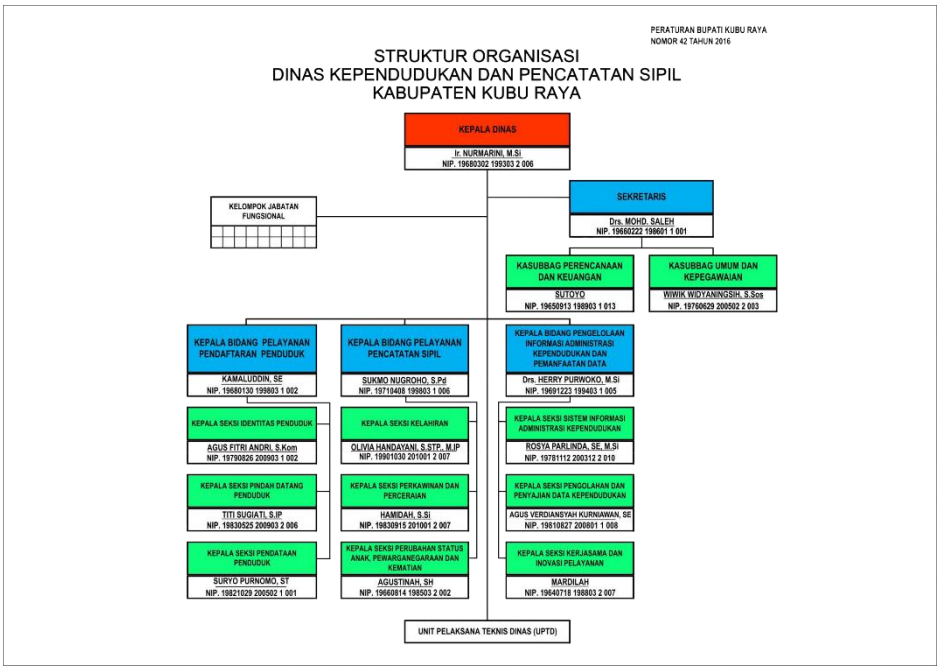
1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Aministrasi Kependudukan sebagai mana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang 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 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;
3) 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;
4) Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

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.

Gambar 1.5.1
Struktur Organisasi Disdukcapil
Kabupaten Kubu Raya



Sumber : Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 42 Tahun 2016

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu raya adalah salah satu lembaga Teknis Derah 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 pelaksanan 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 menyatakkan sanggup melaksanakn pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, apabila kami tidak memberikan pelayanan secara profesionaldan sepenuh hati, tegur dan laporkan ke unit/loket pengaduan”

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 1.5.2
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	17	6	23
4.	D.II / D.III	14	5	19
5.	S.1	18	9	27
6.	S.2	1	3	4
7.	S.3	0	0	0
JUMLAH		50	23	73

Sumber : Dinas Dukcapil KKR, 2021

Tabel 1.5.2
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	13	10	23
5.	IV	3	2	5
6.	NON PNS	29	10	39
JUMLAH		50	23	73

Sumber : Dinas Dukcapil KKR, 2021

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:

$$\boldsymbol{Bobot\ Nilai\ rata-rata\ terimbang} = \frac{\boldsymbol{Jumlah\ Bobot}}{\boldsymbol{Jumlah\ Unsur\ Pernyataan}} = \frac{\mathbf{1}}{\mathbf{9}} = \mathbf{0,11}$$

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

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

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

$$Indeks\ Kepuasan\ Masyarakat\ (IKM) x\ 25$$

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 1.6.1
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

Sumber : PermenPAN-RB tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang disesuaikan dengan bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

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 1.6.2
Bentuk Penilaian Masyarakat Terhadap
Pelayanan Pada Obyek Penelitian

No.	Indikator Pelayanan	AlternatifJawaban			
		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 SKM

Survey 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 33.A Tahun 2021 tentang Tim Penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dengan susunan anggota sebagai berikut :

Tabel 1.7.1
Susunan Anggota Tim Penyusun Laporan
SKM Disdukcapil Tahun 2021

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	Ketua
4.	Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan	Wakil Ketua

5.	Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Sekretaris
6.	Staf seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan	Anggota
7.	Staf seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Anggota
8.	Staf Seksi Sitem Informasi Administrasi Kependudukan	Anggota

Sumber : Surat Keputusan Kepala Disdukcapil Nomor : 33.A Januari Tahun 2021

1.8. Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

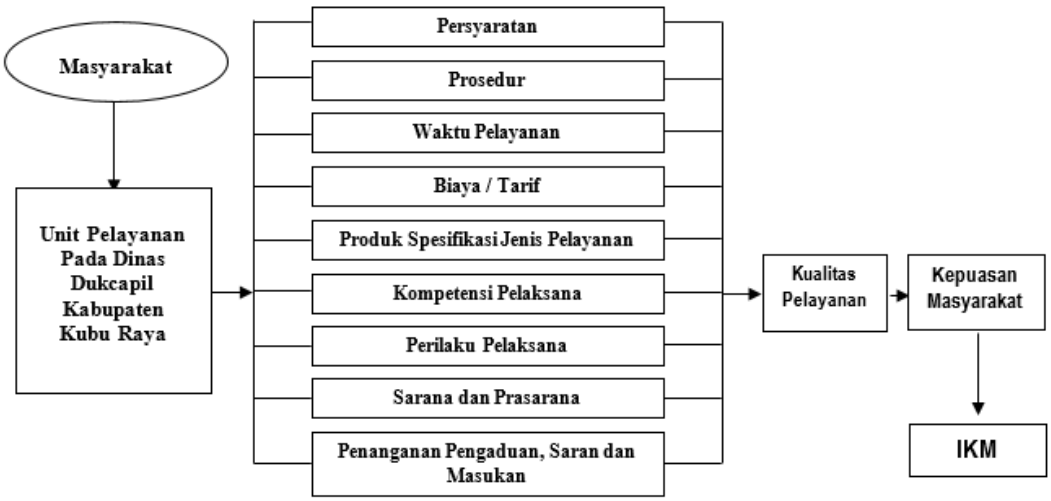
Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mulai dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Mei Tahun 2021.

Ruang lingkup kegiatan dilaksanakan pada :

Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kubu Raya
Alamat : Jalan Adi Sucipto Km.14,5, Kec. Sungai Raya, Kab. Kubu Raya
Call Center : 08115787811
Alamat : https://dukcapil.kuburayakab.go.id/

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

Gambar 1.8
Alurs Proses Pelaksanaan SKM



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 200 orang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.1
Daftar Responden Kuesioner SKM
Periode Bulan Januari s.d Mei Tahun 2021

NO RESP	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN UTAMA	JENIS LAYANAN	CATATAN ATAU KOMENTAR
1	2	3	4	5	6	7
1	35	2	5	6	AKTA	
2	41	1	3	1	AKTA	
3	40	1	3	7	KK	
4	34	1	5	1		
5	40	1	5	1	AKTA	
6	39	1	6	5	KTP-EL	
7	37	2	5	1	KK	
8	17	2	3	8	KTP-EL	
9	22	1	3	9	AKTA LAHIR	MEDIA CENTER MATI
10	21	2	3	5	KTP-EL	
11	33	2	3	7	AKTA	
12	21	1	3	5	KTP-EL	
13	21	2	4	5	AKTA	
14	27	2	5	4	AKTA	
15	28	1	3	3	KK	
16	22	1	3	9	KK	
17	24	2	3	2	KTP-EL	
18	35	1	3	5	KTP-EL	
19	37	1	3	7	AKTA	
20	32	1	6	7	KTP-EL	
21	25	2	5	1	KTP-EL	
22	41	1	5	2	SURAT PINDAH	
23	29	2	3	7	KTP-EL	
24	24	1	3	3	KTP-EL	
25	41	2	3	4	KK	
26	22	2	1	9	AKTA LAHIR	
27	44	1	3	4	AKTE	
28	41	1	5	4	AKTA	
29	44	1	4	5		
30	31	2	3	2	KTP-EL	
31	34	1	3	5		
32	32	1	3	9	KK	
33	17	1	3	8	KTP-EL	
34	41	2	3	4		

35	27	1	3	5	KTP-EL	CAPEK NUNGGU, KERJA PETUGAS TOLONG DIPERCEPAT, BANYAK NGOBROL
36	37	1	3	6	KTP-EL	KALAU SUDAH ADA BON PENGAMBILAN SEHARUSNYA KTP SUDAH DICETAK, PENGAJUAN 1 MINGGU YANG LALU PAS PENGAMBILAN DIBILANG TIDAK BISA CETAK KARENA JARINGAN. MOHON PERBAIKI MEKANISMENYA
37	27	1	3	9	KTP-EL	TOLONG DIPERBAIKI SISTEM PENGAMBILANNYA KARENA KAMI KARYAWAN HARIS IZIN MENGAMBIL KTP, KARENA JARINGAN KTP-EL TIDAK BISA DICETAK. PADAHAL SUDAH DAPAT BON PENGAMBILAN TAPI BELUM DICETAK KALAU BELUM DICETAK JANGAN DIKASI BON PENGAMBILAN
38	33	1	3	2	AKTA MATI	TOLONG PENDUDUK DIBERI PENJELASAN YANG JELAS
39	37	1	3	3	KTP-EL	
40	43	1	4	9	UPDATE KK	
41	31	2	5	7	NIK GANDA	
42	41	2	3	1		
43	21	1	4	9		
44	34	2	4	1	AKTA LAHIR	
45	28	1	5	5	KTP-EL	
46	19	1	3	8		
47	53	2	5	5	AKTA KEMATIAN	
48	35	2	3	7		
49	30	2	3	8		
50	22	2	3	5	SURAT PINDAH	
51	20	1	3	8	KTP-EL	
52	19	2	3	8		
53	18	2	3	8		
54	51	2	5	7	AKTA KELAHIRAN	

55	33	1	5	5	PINDAH	
56	23	2	3	8	KTP-EL	
57	27	2	4	5	KIA	
58	40	1	5	1	AKTA KELAHIRAN	
59	30	2	3	6	KTP-EL	
60	35	1	4	7	AKTA KELAHIRAN	
61	41	2	4	7	KIA	
62	51	1	3	6	LEGALISIR	
63	44	1	5	5	KTP-EL	
64	21	2	3	8	LEGALISIR	
65	20	1	3	8	LEGALISIR	
66	43	1	4	6	AKTA KEMATIAN	
67	33	1	3	7	LEGALISIR	
68	44	2	5	2	PINDAH KELUAR	
69	28	1	4	4	PINDAH DATANG	
70	25	2	4	2	LEGALISIR	
71	19	2	3	8	KTP-EL	
72	39	1	3	5	KIA	
73	22	1	4	8	KTP-EL	
74	27	2	3	7	KTP-EL	
75	30	2	3	6	LEGALISIR	
76	47	1	3	5	LEGALISIR	
77	43	1	5	5		
78	28	2	3	6		
79	30	1	3	6		
80	22	2	3	8		
81	32	2	3	5		
82	25	2	3	6		
83	33	1	5	5		
84	21	1	3	8		
85	26	2	3	8		
86	32	1	3	6		
87	30	1	3	6		
88	48	1	3	6		
89	18	2	3	8		
90	23	1	3	8		
91	23	2	3	6		
92	45	1	3	6		
93	28	1	3	6		
94	31	2	3	5		
95	21	1	3	8		
96	29	2	3	7	KK, KIA	
97	19	2	3	8	KTP-EL	
98	17	1	3	8	KTP-EL	
99	26	2	3	4	KK, KTP	
100	48	1	4	5	KK PERUBAHAN	
101	38	2	4	5	AKTA KELAHIRAN, KIA, KK	
102	28	1	3	4	KIA	
103	22	1	3	2	AKTA PERKAWINAN	
104	34	2	3	7	KIA	

105	23	1	3	5	AKTA PERKAWINAN	
106	43	2	4	4	AKTA PERKAWINAN	
107	24	1	4	5	KIA	
108	21	1	3	7	AKTA PERKAWINAN	
109	31	2	4	7	AKTA PERKAWINAN	
110	41	1	5	5	AKTA KELAHIRAN	
111	57	2	4	4	AKTA KELAHIRAN	
112	60	1	4	5	AKTA KEMATIAN	
113	19	1	3	8	KTP-EL	
114	18	1	3	8	KTP-EL	
115	25	2	4	1		
116	56	1	3	1		
117	36	2	4	1		
118	26	2	3	8		
119	40	1	3	8		
120	19	2	3	8		
121	18	1	3	8		
122	21	1	3	7		
123	33	2	3	6	AKTA HILANG	
124	30	2	3	9	PENGADUAN	
125	45	1	3	9		
126	40	2	4	5		
127	30	1	3	9		
128	25	1	3	9	AKTA KELAHIRAN	
129	27	2	3	9	SURAT PINDAH	
130	32	2	3	5	KTP-EL	
131	42	2	4	5		
132	46	1	3	5	AKTA KEMATIAN	BANYAK PENAMBAHAN PERSYARATAN, IBUNYA KURANG SOPAN, HABIS DIJELASKAN DITINGGALKAN BEGITU SAJA !!
133	32	1	3	1	AKTA LAHIR	MEDIA INFORMASINYA TIDAK BERFUNGSI
134	20	2	3	8	KTP-EL	KIRE DAH DAPAT BON LANGSUNG AMBIL RUPENYE MASIH NUNGGU CETAK
135	24	2	4	4		
136	41	1	3	9	AKTA	TAK PAKE LOGIKA ! DISURUH BUAT KEHILANGAN TAPI TAK PERNAH NERIMA DOKUMEN ASLI !!
137	23	2	3	2		
138	28	2	3	6		
139	20	2	3	7		

140	21	1	3	7		
141	22	2	3	8		
142	28	2	2	7		
143	29	1	3	7		
144	23	2	3	7		
145	24	2	3	6		
146	25	1	3	6		
147	36	2	3	7		
148	34	2	3	7		
149	37	2	3	2		
150	39	2	3	7		
151	30	1	2	8		
152	35	2	3	8		
153	36	2	7	9		
154	41	1	7	1		
155	33	1	3	8		
156	31	2	7	2		
157	36	2	6	1		
158	39	2	6	1		
159	40	1	3	7		
160	35	1	6	1		
161	28	2	5	4		
162	26	1	4	6		
163	32	1	3	6		
164	31	1	4	5		PADA MASA PANDEMI INI AGAR PENDUDUK DAPAT PELAYANAN YANG AMAN, KAMI HARAPKAN AGAR PELAYANAN ONLINE TERUS DILAKUKAN DAN DIAJARKAN KEPADA PENDUDUK YANG KURANG PAHAM AGAR MENGURANGI KEGIATAN DI WILAYAH KERAMAIAN
165	28	2	5	5		HARAP LEBIH DITINGKATKAN KEMBALI DALAM PELAYANAN DIMASA PANDEMI INI AGAR PENDUDUK PAHAM DALAM PELAYANAN DUKCAPIL YANG MENGGUNAKAN SISTEM ONLINE
166	29	2	5	6		
167	21	2	3	6		
168	25	1	4	4		
169	33	1	4	6		
170	38	1	3	7		
171	36	2	3	7		
172	23	2	4	5		
173	29	1	4	6		

174	17	1	3	8	AKTA KAWIN	
175	29	1	5	5	AKTA LAHIR	
176	35	2	3	7	KTP GANTI ALAMAT	
177	30	2	4	5	KTP RUSAK	
178	28	2	5	6	PINDAH DATANG	
179	19	2	3	8	KTP	NUNGGU AMBIL KTP LAMA DARI PAGI SAMPAI SIANG BELUM DAPAT
180	33	2	3	7	KTP RUSAK	CETAK KTP LAMA
181	40	1	5	3		
182	42	2	5	5		
183	43	1	3	9		
184	24	2	5	5		
185	25	2	4	9		
186	30	1	4	6		
187	39	1	5	4		
188	50	2	3	7		
189	52	1	3	9		
190	45	2	3	9		
191	43	1	3	7		
192	30	1	4	5		
193	40	2	4	5		
194	21	2	3	8		
195	41	1	5	1	PERUBAHAN AKTA	BANYAK PERSYARATAN TAMBAHAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN INFORMASI PERSYARATAN
196	28	2	5	1	SURAT PINDAH	
197	21	2	3	8		
198	18	2	3	8		
199	35	1	5	6	KIA	
200	31	2	5	4	KTP-EL	

Sumber : Lembar Kuesioner Periode Januari s.d Mei 2021

Responden ini memiliki karakteristik sebagai berikut :

2.1.1. Karakteristik Responden berdasarkan umur

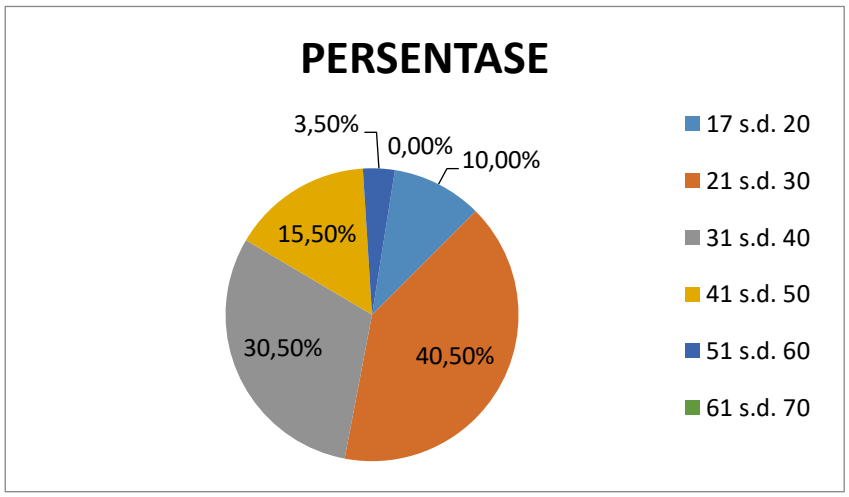
Karakteristik Responden berdasarkan umur yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 2.1.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

NO	RENTANG UMUR (TAHUN)	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	17 s.d. 20	20	10,00%
2	21 s.d. 30	81	40,50%
3	31 s.d. 40	61	30,50%
4	41 s.d. 50	31	15,50%
5	51 s.d. 60	7	3,50%
6	61 s.d. 70	0	0,00%
Total		200	100,00%

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Gambar 2.1.1
Persentase Responden Berdasarkan Umur



Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa masyarakat yang berkunjung ke unit pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Dukcapil Kabupaten Kubu Raya tersebut yang dijadikan responden berumur antara 17 – 20 tahun sebesar 10%, 21 – 30 tahun sebesar 40,50%, 31 – 40 tahun sebanyak 30,50%, usia 41 – 50 tahun sebesar 15,50%, usia 51 – 60 tahun sebesar 3,50% dan usia 61-70 tahun sebanyak 0,00%. Rata-rata responden yang paling sedikit adalah yang berumur 61 - 70 tahun yaitu berjumlah 0 orang (0%) dari 200 orang responden dan yang paling banyak adalah yang berumur 21 – 30 tahun yaitu berjumlah 81 orang atau sebesar 40,50%.

2.1.2. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

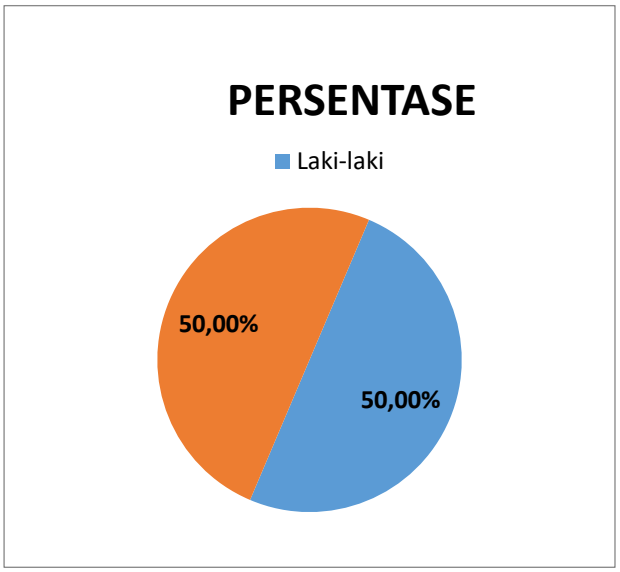
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin yang diperoleh dari hasil survey dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 2.1.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Laki-laki	100	50,00%
2	Perempuan	100	50,00%
TOTAL		200	100,00%

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Gambar 2.1.2
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 dan perempuan seimbang 50% laki-laki dan 50% perempuan.

2.1.3. Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir

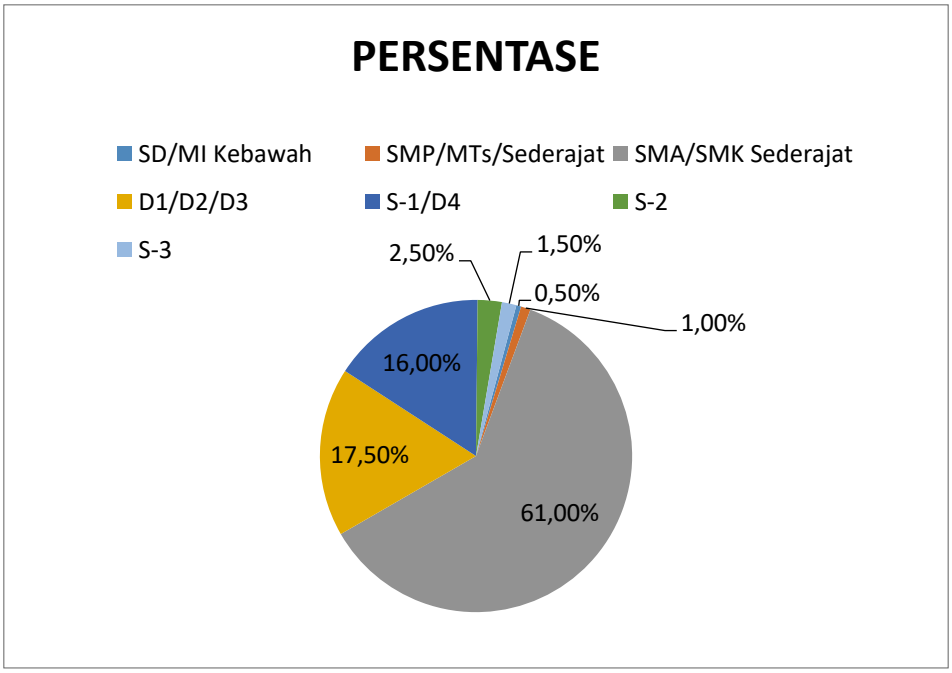
Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir yang diperoleh dari hasil survey dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 2.1.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	SD/MI Kebawah	1	0,50%
2	SMP/MTs/Sederajat	2	1,00%
3	SMA/SMK Sederajat	122	61,00%
4	D1/D2/D3	35	17,50%
5	S-1/D4	32	16,00%
6	S-2	5	2,50%
7	S-3	3	1,50%
TOTAL		200	100%

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Gambar 2.1.3
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 1 orang (0,50%), SMP/Mts Sederajat sebanyak 2 orang (1%), SMA/SMK sederajat sebanyak 122 orang (61,00%), D1-D3 sebanyak 35 orang (17,50%), S1 sebanyak 32 orang (16%), S2 keatas sebanyak 8 orang (4%). 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 122 orang responden dari 200 orang.

2.1.4. Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan utama

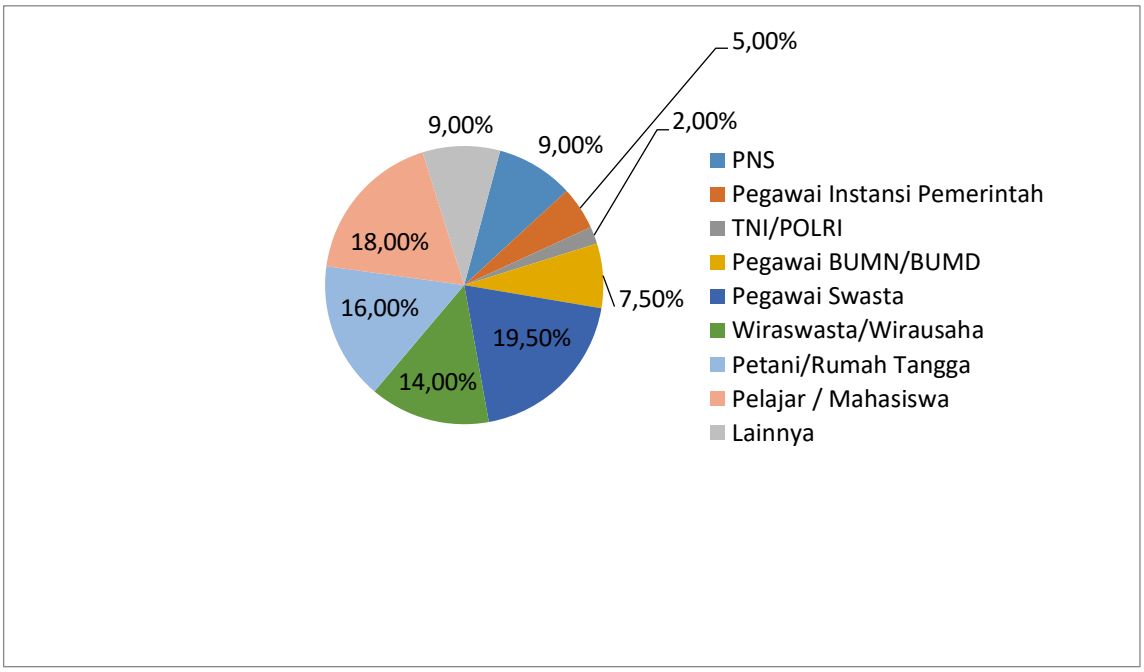
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama yang diperoleh dari hasil survey dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 2.1.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

NO	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	PNS	18	9,00%
2	Pegawai Instansi Pemerintah	10	5,00%
3	TNI/POLRI	4	2,00%
4	Pegawai BUMN/BUMD	15	7,50%
5	Pegawai Swasta	39	19,50%
6	Wiraswasta/Wirausaha	28	14,00%
7	Petani/Rumah Tangga	32	16,00%
8	Pelajar / Mahasiswa	36	18,00%
9	Lainnya	18	9,00%
TOTAL		200	100,00%

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Gambar 2.1.4
Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama



Dari tabel di atas menunjukan, bahwa pekerjaan utama responden, didominasi oleh responden yang bekerja sebagai pegawai swasta. Dimana dalam presentase tersebut responden memang didominasi oleh profesi pegawai swasta sebesar 19,50%. Kemudian masyarakat dengan pekerjaan PNS sebesar 9%, Pegawai Instansi Pemerintah sebesar 5%, TNI/polri sebesar 2%, Pegawai BUMN/BUMD sebesar 7,50%, Wiraswasta/wirausaha sebesar 14%, Petani/Rumah tangga sebesar 16%, Pelajar/Mahasiswa sebesar 18% dan pekerjaan lainnya sebesar 9%.

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 Mei Tahun 2021 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.2
Daftar Kuesioner SKM
Periode Januari s.d Mei Tahun 2021

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	3	4	3	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
6	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	
17	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
21	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
23	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
29	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
30	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
31	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	
32	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	
34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
35	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	1	4	3	2	3	3	4	3	
38	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	

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

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
90	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
91	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
96	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	
97	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	
98	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	
99	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	
100	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	
101	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	
102	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	
103	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	
104	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	
105	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	
106	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	
107	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	
108	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	
109	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	
110	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	
111	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	
112	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	
113	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
118	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
123	2	2	1	4	2	2	2	1	3	3	
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
125	3	2	2	4	2	2	2	1	3	3	
126	2	2	3	4	2	2	1	1	4	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	
128	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	
129	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	
130	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	

131	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	
132	3	2	1	4	3	3	2	2	4	3	
133	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	
134	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
136	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
144	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
161	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
168	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
169	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	
170	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
171	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
172	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
173	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	

177	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
179	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	
180	3	1	1	4	3	3	3	2	4	3	
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
185	3	3	1	4	3	3	3	2	4	3	
186	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
190	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	
191	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	
192	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	
193	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	
194	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	
195	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
200	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	
	642	**617**	**570**	**795**	**622**	**629**	**617**	**579**	**715**	**734**	

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 Mei Tahun 2021 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.3.1
Hasil Perhitungan SKM Periode Bulan Januari s.d Mei Tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-rata	Rata-rata Tertimbang	KINERJA
U1	Persyaratan	642	3,210	0,353	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	617	3,085	0,339	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	570	2,850	0,314	KURANG BAIK
U4	Biaya / Tarif	795	3,975	0,437	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	622	3,110	0,342	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	629	3,145	0,346	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	617	3,085	0,339	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	579	2,895	0,318	KURANG BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	715	3,575	0,393	BAIK
				JUMLAH RATA-RATA TERTIMBANG	3,182
				JUMLAH NILAI IKM	79,56
				KATEGORI MUTU PELAYANAN	B
				KINERJA PELAYANAN	BAIK

Sumber : Data tabulasi survei Januari-Mei 2021, diolah

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 2020 yang ditampilkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 2.3.2
Nilai Rata-Rata Tertimbang
Tahun 2020 dan 2021

No.	Unsur Pelayanan	SEMESTER 1 TAHUN 2020		SEMESTER 2 TAHUN 2020		SI2020 - SII2020		SEMESTER 1 TAHUN 2021		SII2020 - SI2021	
		Nilai Rata-rata	Kriteria	Nilai Rata-rata	Kriteria	STATUS	VALUE	Nilai Rata-rata	Kriteria	STATUS	VALUE
U1	Persyaratan	3,11	BAIK	3,14	BAIK	MENINGKAT	0,027	3,21	BAIK	MENINGKAT	0,073
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,97	KURANG BAIK	3,04	KURANG BAIK	MENINGKAT	0,067	3,09	BAIK	MENINGKAT	0,053
U3	Waktu Penyelesaian	2,69	KURANG BAIK	2,93	KURANG BAIK	MENINGKAT	0,243	2,84	KURANG BAIK	MENURUN	-0,093
U4	Biaya / Tarif	3,80	BAIK	3,89	BAIK	MENINGKAT	0,090	3,97	BAIK	MENINGKAT	0,080
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	BAIK	3,10	BAIK	MENINGKAT	0,017	3,11	BAIK	MENINGKAT	0,013
U6	Kompetensi pelaksana	3,10	BAIK	3,13	BAIK	MENINGKAT	0,027	3,14	BAIK	MENINGKAT	0,013
U7	Perilaku pelaksana	3,11	BAIK	3,12	BAIK	MENINGKAT	0,007	3,08	BAIK	MENURUN	-0,037
U8	Sarana dan Prasarana	2,89	KURANG BAIK	2,79	KURANG BAIK	MENURUN	-0,103	2,89	KURANG BAIK	MENINGKAT	0,103
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,45	BAIK	3,52	BAIK	MENINGKAT	0,067	3,58	BAIK	MENINGKAT	0,058
JUMLAH RATA-RATA TERTIMBANG		**3,10**		**3,15**		MENINGKAT	0,050	**3,16**		**MENINGKAT**	0,015
JUMLAH NILAI IKM		**77,60**		**78,76**		MENINGKAT	1,160	**79,12**		**MENINGKAT**	0,357
KATEGORI MUTU PELAYANAN		**B**		**B**				**B**			
KINERJA PELAYANAN		**BAIK**		**BAIK**				**BAIK**			

Sumber : Data tabulasi survei Januari-Mei 2021, diolah

2.4. Hasil Analisa dan Tindak Lanjut

2.4.1 Hasil Analisa

Berdasarkan tabel 2.3.1 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 :

2.4.1.1 Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan (U1)

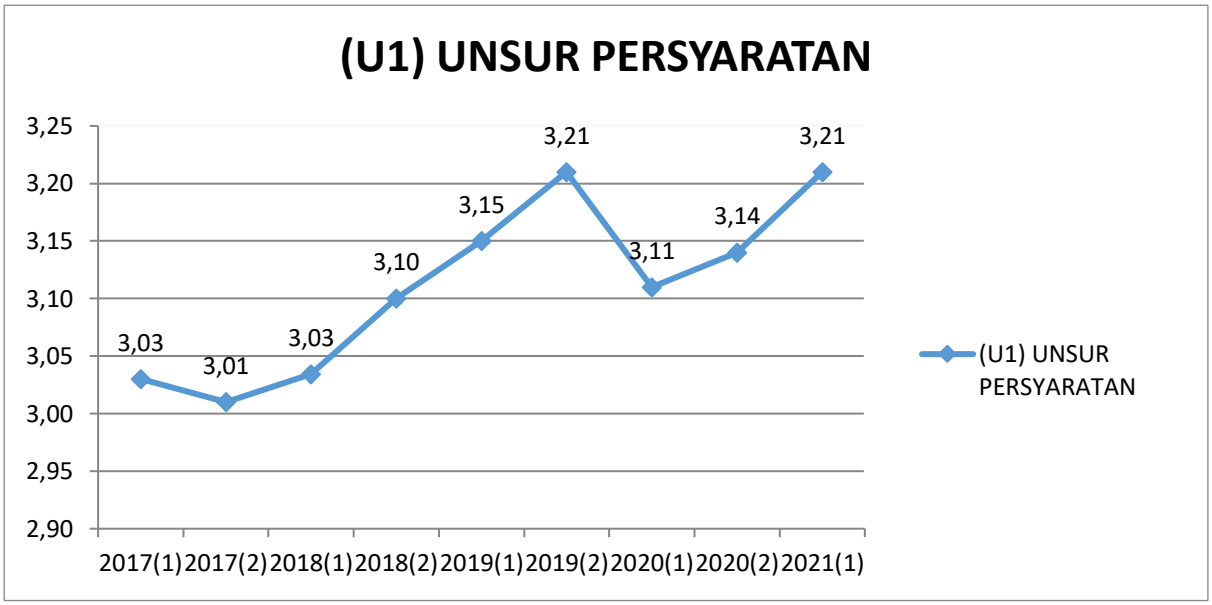
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap Persyaratan dalam pengurusan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah "Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?" Hasil penilaian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

Tabel 2.4.1.1
Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Sesuai	4	46	23,00%	184
2	Sesuai	3	150	75,00%	450
3	Kurang Sesuai	2	4	2,00%	8
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00%	0
Jumlah		**10**	**200**	**100,00%**	**642**
Nilai Rata-Rata					**3,21**
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					**0,35**

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Gambar 2.4.1.1
Unsur Persyaratan (U1)



Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kabupaten Kubu Raya yang terkait dengan Persyaratan adalah sebesar 3,21. Bila dikaitkan dengan tabel 1.6.1 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 75% dari jumlah seluruh responden menjawab “Sesuai”, sebesar 23% menjawab “Sangat Sesuai”, sebesar 2% menjawab “Kurang Sesuai” dan tidak ada responden yang menjawab “Tidak Sesuai”, dengan perincian yang menjawab “Sangat Sesuai” sebanyak 46 orang, yang menjawab “Sesuai” sebanyak 150 orang, yang menjawab “Kurang Sesuai” sebanyak 4 orang dan tidak ada orang yang menjawab “Tidak Sesuai” dari keseluruhan responden sebesar 200 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 kenaikan dari periode sebelumnya yaitu dari 3,03 (Smt I. 2017) turun menjadi 3,01 (Smt. II 2017), naik

menjadi 3,03 (Smt. I 2018), naik menjadi 3,10 (Smt. II 2018), naik menjadi 3,15 (Smt. I 2019), naik menjadi 3,21 (Smt. 2 2019), menurun menjadi 3,11 (Smt. 1 2020), naik menjadi 3,14 (Smt. 2 2020) dan naik menjadi 3,21 (Smt. 1 2021).

Meningkatnya nilai rata-rata pada unsur persyaratan ini dipengaruhi oleh proporsi masyarakat menilai bahwa persyaratan "SESUAI" meningkat dari 66% (Semester II 2020) menjadi 75% (Semester I 2021) sehingga mempengaruhi penilaian bobot kinerja. Terdapat penurunan penilaian penduduk "Kurang Sesuai" pada semester 2 tahun 2020 dari 8,67% menjadi 2% sehingga menjadi salah satu penyebab naiknya kualitas pada penilaian masyarakat terhadap persyaratan pelayanan.

2.4.1.2 Penilaian Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

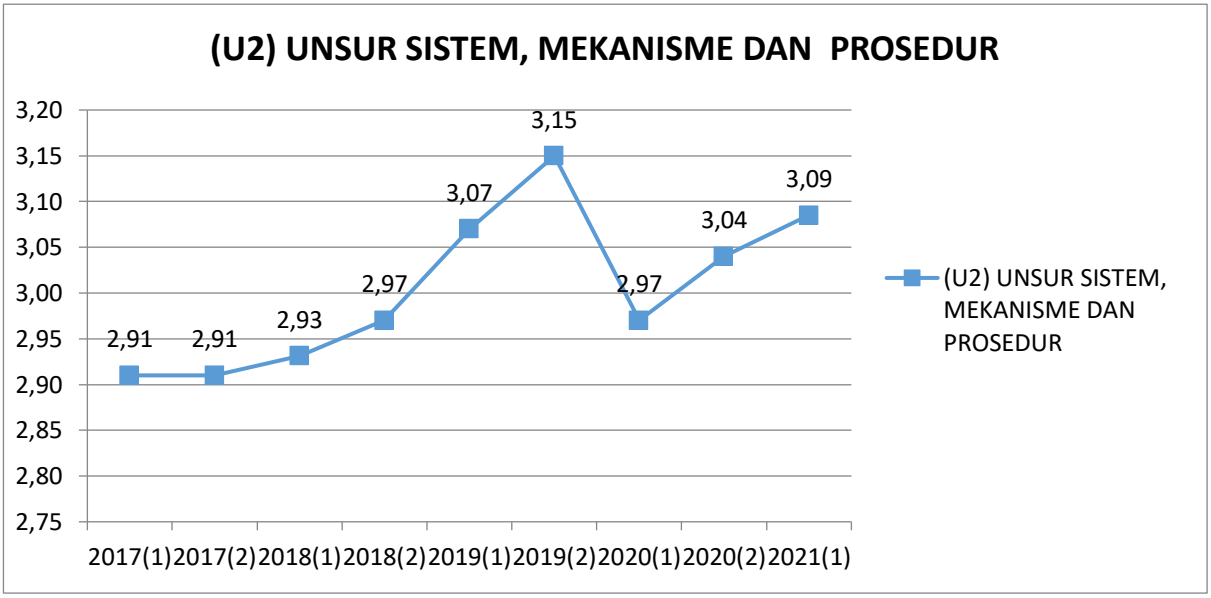
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi "Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?" Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.4.1.2
Penilaian Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Mudah	4	41	20,50%	164
2	Mudah	3	139	69,50%	417
3	Kurang Mudah	2	16	8,00%	32
4	Tidak Mudah	1	4	2,00%	4
Jumlah		**10**	**200**	**100,00%**	**617**
Nilai Rata-Rata					**3,09**
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					**0,34**

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Gambar 2.4.1.2
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 3,09. Bila dikaitkan dengan tabel 1.6.1 pada bab I, angka tersebut berada pada interval nilai 2.60 – 3,064 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 69,50% responden menjawab “Mudah”, dan 20,50% responden menjawab “Sangat Mudah”, sedangkan responden yang menjawab “Kurang Mudah” sebesar 8% dan responden yang menjawab “Tidak Mudah” adalah sebesar 2%. Perinciannya adalah yang menjawab prosedurnya “Sangat Mudah” sebanyak 41 orang, yang menjawab prosedurnya “Mudah” sebanyak 139 orang, yang menjawab prosedurnya “Kurang Mudah” adalah sebanyak 16 orang dan yang menjawab prosedurnya “Tidak Mudah” adalah sebanyak 4 orang dari 200 orang responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa penduduk yang mengurus dokumen kependudukan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya masih merasakan kesesuaian antara sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan jenis pelayanan. Namun demikian tetap saja kinerja

pelayanan harus ditingkatkan, sebab masih ada responden yang menjawab "Tidak Mudah" dan masih ada keluhan dari responden.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap prosedur pelayanan pada Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya mengalami kenaikan dari periode sebelumnya yaitu dari 2,91 (Smt. 1 2017), bertahan menjadi 2,91 (Smt. 2 2017), naik menjadi 2,93 (Smt. 1 2018), naik menjadi 2,97 (Smt. 2 2018), naik menjadi 3.07 (Smt. 1 2019), meningkat menjadi 3.15 (Smt. 2 2019), menurun menjadi 2,97 (Smt. 1 2020), naik menjadi 3,04 (Smt. 2 2020) dan naik menjadi 3,09 (Smt. 1 2021).

Nilai Rata-Rata naik dari 3,04 menjadi 3,09 pada tahun ini diakibatkan oleh proporsi masyarakat menilai bahwa prosedur "MUDAH" meningkat dari 62% (Semester II 2020) menjadi 69,50% (Semester I 2021) serta diikuti dengan berkurangnya proporsi masyarakat menilai prosedur pelayanan "KURANG MUDAH" dan "TIDAK MUDAH" dari 14,67% menjadi 8% sehingga mempengaruhi penilaian bobot kinerja. Pelayanan dari sisi sistem, mekanisme dan prosedur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya pada semester I Tahun 2021 dinilai semakin baik.

2.4.1.3 Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian (U3)

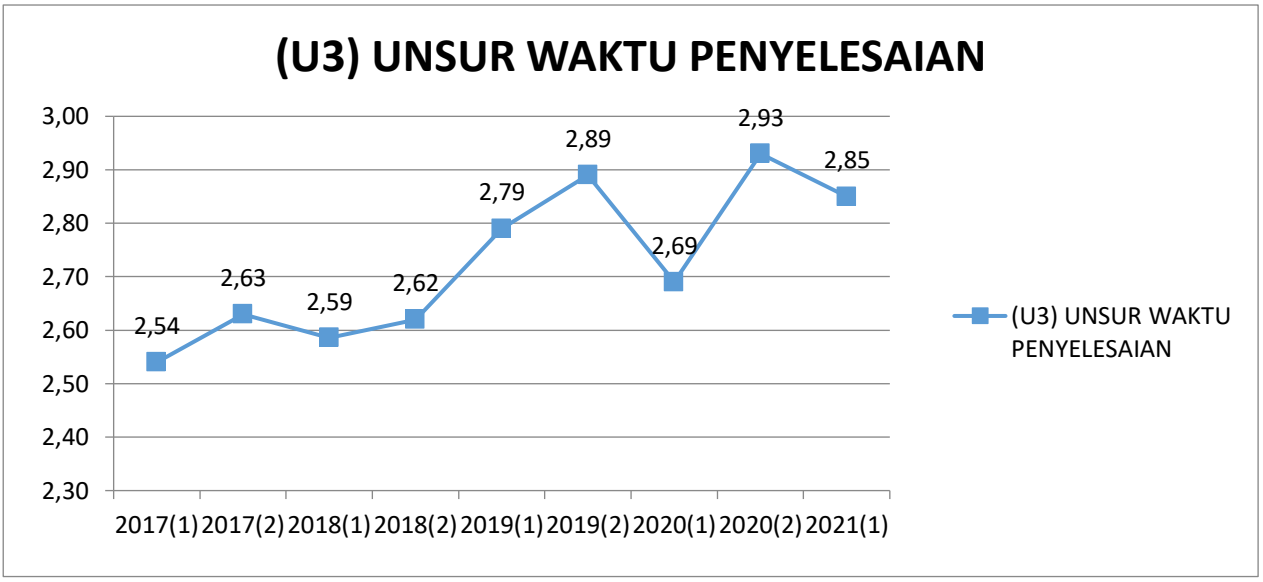
Untuk mengetahui bagaimana penilaian responden terhadap waktu penyelesaian maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi "Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?". Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.4.1.3
Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Cepat	4	41	20,50%	164
2	Cepat	3	99	49,50%	297
3	Kurang Cepat	2	49	24,50%	98
4	Tidak Cepat	1	11	5,50%	11
Jumlah		**10**	**200**	**100,00%**	**570**
Nilai Rata-Rata					**2,85**
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					**0,31**

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Grafik 2.4.1.3
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 2,85. Bila dikaitkan dengan tabel 1.6.1 pada bab I, angka tersebut berada pada interval nilai 2,60 – 3,064 dalam kategori “KURANG BAIK. Namun Ketepatan pelayanan yang diberikan Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya kepada masyarakat masih dinilai cepat oleh para responden. Keadaan ini terlihat dari persentase jawaban responden, dimana 49,50% responden menjawab ”Cepat” dan sebesar 20,50% responden yang menjawab ”Sangat cepat”, sedangkan responden yang memberikan jawaban ”Kurang Cepat” sebesar 24,50% dan yang memberikan jawaban ”Tidak Cepat” adalah sebesar 5,50%, dengan perincian sebagai berikut, untuk responden yang menjawab “Sangat Cepat” sebanyak 41 orang, responden yang menjawab “Cepat” sebanyak 99 orang, untuk yang menjawab “Kurang Cepat” sebanyak 49. orang, sedangkan untuk kategori yang menjawab “Tidak Cepat” sebanyak 11 orang dari 200 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa dari berbagai bentuk sistem pelayanan kepada masyarakat yang diberikan masih kurang baik, ini 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 dari 2,54 (tahun Smt. 1 2017), naik menjadi 2,63 (Smt. 2 2017), turun menjadi 2,59 (Smt. 1 2018), naik menjadi

2,62 (Smt. 2 2018), naik menjadi 2,79 (Smt. 1 2019), naik menjadi 2,89 (Smt. 2 2019), turun menjadi 2,69 (Smt. 1 2020), naik menjadi 2,93 (Smt 2 2020) dan turun menjadi 2,85 (Smt. 1 2021).

Nilai Rata-Rata turun dari 2,93 menjadi 2,85 pada tahun ini diakibatkan oleh pada masa pandemi covid-19 ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya melakukan *work from home* yang sangat mempengaruhi proses penyelesaian dokumen kependudukan dimana setiap proses penerbitan dokumen harus dilakukan di kantor dinas.

2.4.1.4 Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya / Tarif (U4)

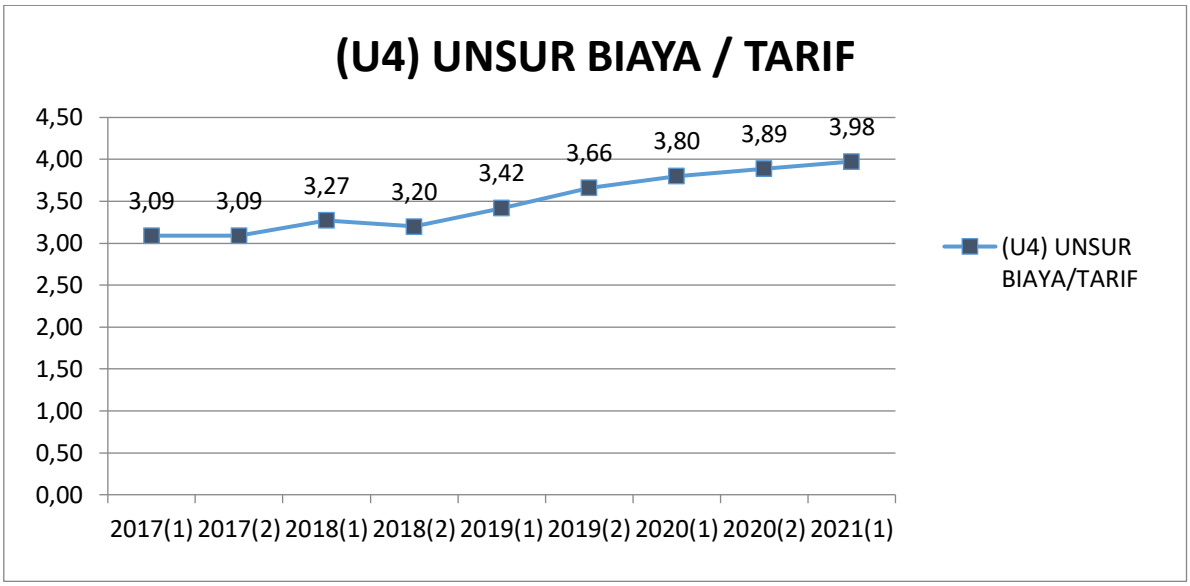
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap biaya / tarif pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi "Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?". Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.4.1.4
Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya / Tarif

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Gratis tanpa biaya	4	195	97,50%	780
2	Murah	3	5	2,50%	15
3	Cukup Mahal	2	0	0,00%	0
4	Sangat Mahal	1	0	0,00%	0
Jumlah		**10**	**200**	**100,00%**	**795**
Nilai Rata-Rata					**3,98**
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					**0,44**

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Grafik 2.4.1.4
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 3,98. Bila dikaitkan dengan tabel 1.6.1 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 97,50% responden menjawab ”Gratis Tanpa Biaya” dan sebesar 2,50% responden menjawab “Murah” sedangkan tidak ada responden yang menjawab “Cukup Mahal” dan “Sangat Mahal”. Sebanyak 195 orang dari 200 responden menganggap biaya / tarif pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Gratis Tanpa Biaya”, sebanyak 5 orang menganggap biaya / tarif pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Murah”, tidak ada penduduk yang menjawab “Cukup Mahal” dan “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 biaya yang penduduk keluarkan dalam pengurusan dokumen mereka.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Biaya / Tarif pada Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu dari 3,09 (Smt. 1 2017) dan tetap

bertahan menjadi 3,09 (Smt. 2 2017), naik menjadi 3,27 (Smt. 1 2018), turun menjadi 3,20 (Smt. 2 2018), naik menjadi 3,42 (Smt. 1 2019), naik menjadi 3,66 (Smt. 2 2019), meningkat menjadi 3,80 (Smt. 1 2020), meningkat menjadi 3,89 (Smt. 2 2020) dan meningkat lagi menjadi 3,98 (Smt. 1 2021).

Nilai Rata-Rata meningkat dari 3,89 menjadi 3,98, artinya bahwa semakin banyak penduduk yang merasakan bahwa pelayanan di Dukcapil Gratis. Masih terdapat penduduk yang menilai pelayanan tergolong Murah-Cukup Mahal. Hal ini dikarenakan masih adanya penduduk yang memanfaatkan biro jasa dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

2.4.1.5 Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

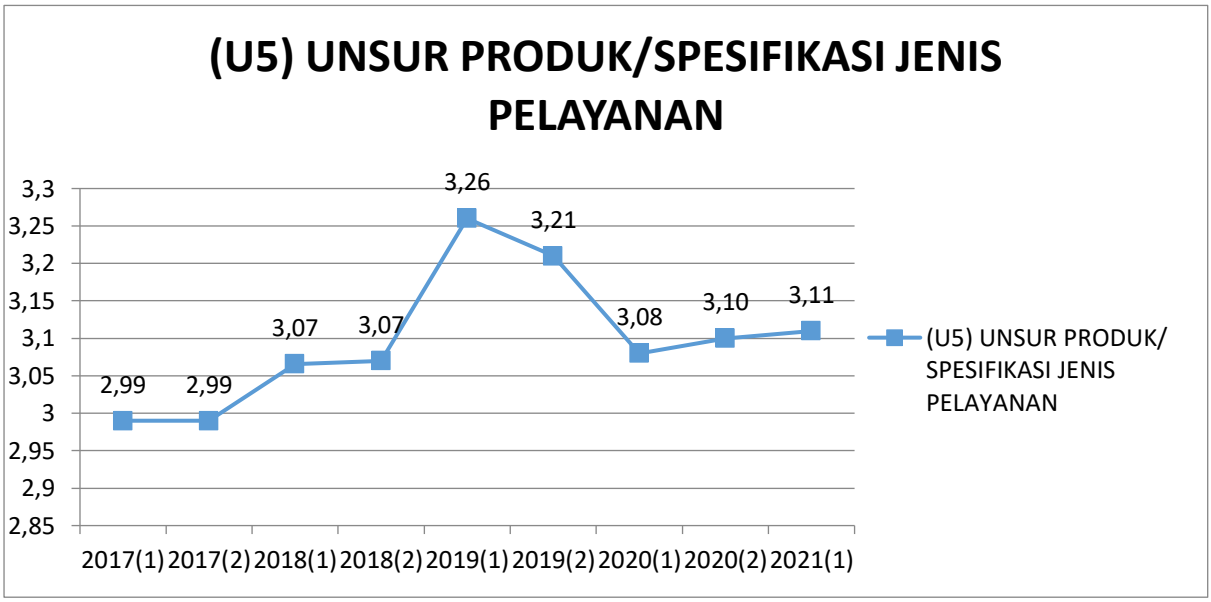
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi "Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?". Hasil penilaian responden dapat dilihat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

Tabel 2.4.1.5
Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Sesuai	4	39	19,50%	156
2	Sesuai	3	144	72,00%	432
3	Kurang Sesuai	2	17	8,50%	34
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00%	0
Jumlah		**10**	**200**	**100,00%**	**622**
Nilai Rata-Rata					**3,11**
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					**0,34**

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Grafik 2.4.1.5
Unsur 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 3,11. Bila dikaitkan dengan tabel 1.6.1 pada bab I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,0644 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. Dari persentase responden yang memberikan penilaian terlihat sebesar 72% responden menjawab “SESUAI” dan sebesar 19,50% menjawab “Sangat Sesuai”. Sedangkan responden yang menjawab “Kurang Sesuai” sebesar 8,50% dan tidak ada penduduk yang menjawab “Tidak Sesuai”, dengan perincian sebanyak 39 orang menjawab “Sangat Sesuai”, sebanyak 144 orang menjawab “Sesuai”, sebanyak 17 orang responden menjawab “Kurang Sesuai”, sedangkan tidak ada penduduk yang menjawaban “Tidak Sesuai” dari 200 responden.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu dari 2,99 (Smt. 1 2017), tetap bertahan menjadi 2,99 (Smt. 2 2017), naik menjadi 3,07 (Smt. 1 2018), bertahan 3,07 (Smt. 2 2018), naik menjadi 3,26 (Smt. 1 2019), turun menjadi 3,21 (Smt. 2 2019), turun menjadi 3,08 (Smt. 1 2020), meningkat menjadi 3,10 (Smt. 2 2020) dan meningkat mejadi 3,11 (Smt. 1 2021).

Nilai Rata-Rata meningkat dari 3,10 menjadi 3,11 pada tahun ini diakibatkan oleh naiknya proporsi masyarakat menilai bahwa Spesifikasi Jenis Pelayanan “Sesuai” dari 65,33% (Semester II 2020) menjadi 72% (Semester I

2021) dan proporsi kategori “Kurang Sesuai” dan ”Tidak Sesuai” menurun secara signifikan sebanyak 3,83% yang meninjukkan peningkatan kinerja pada unsur ini sehingga mempengaruhi penilaian bobot kinerja.

2.4.1.6 Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana (U6)

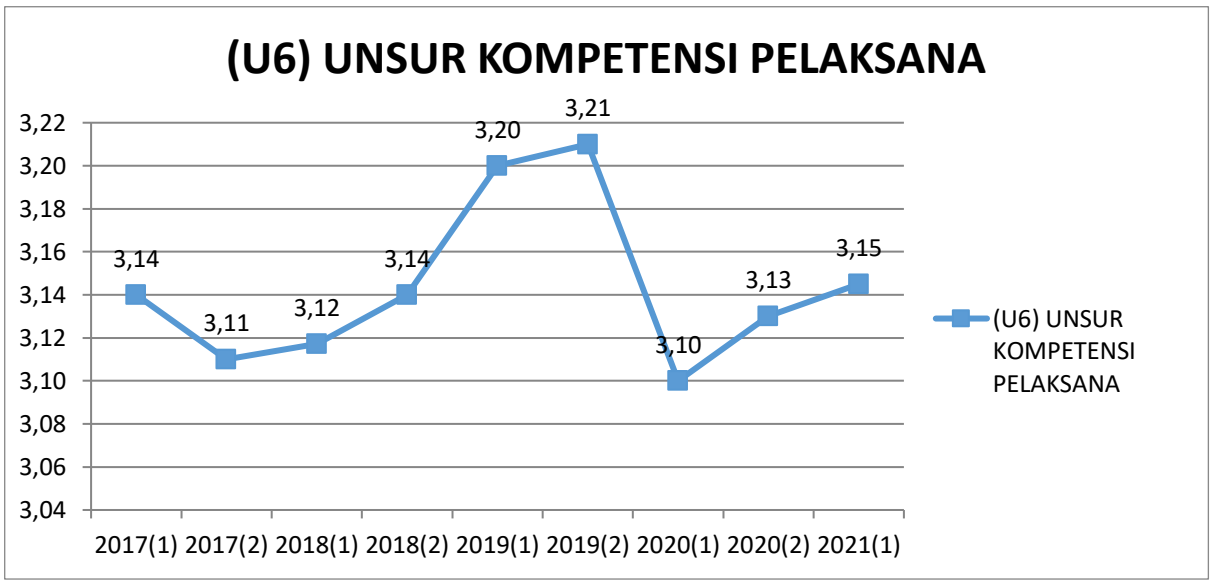
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap kompetensi pelaksana pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.4.1.6
Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat kompeten/Mampu	4	45	22,50%	180
2	Kompeten/Mampu	3	139	69,50%	417
3	Kurang Kompeten/Mampu	2	16	8,00%	32
4	Tidak Kompeten/Mampu	1	0	0,00%	0
Jumlah		**10**	**200**	**100,00%**	**629**
Nilai Rata-Rata					**3,15**
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					**0,35**

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Grafik 2.4.1.6
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 3,15. Bila dikaitkan dengan tabel 1.6.1 pada bab I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,0644 – 3,532 dalam kategori “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 69,50% responden menjawab “Kompeten/Mampu” dan sebesar 22,50% responden menjawab “Sangat Kompeten/Mampu”, sedangkan yang menjawab “Kurang Kompeten/Mampu” sebesar 8% dan tidak ada penduduk yang menilai “Tidak Mampu” dengan perincian sebanyak 45 orang menjawab kemampuan petugas pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Sangat Kompeten/Mampu”, sebanyak 139 orang menjawab “Kompeten/Mampu”, sebanyak 16 orang menjawab “Kurang Kompeten/Mampu”, sedangkan 0 orang responden menjawab “Tidak Kompeten/Mampu” dari total 200 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 dari 3,14 (Smt. 1 2017), turun menjadi 3,11 (Smt. 2 2017), turun lagi menjadi 3,12 (Smt. 1 2018), naik lagi menjadi 3,14 (Smt. 2 2018), naik menjadi 3,20 (Smt.1 2019), naik menjadi 3,23 (Smt.2 2019), turun menjadi 3,10 (Smt. 1 2020), naik menjadi 3,13 (Smt. 2 2020) dan naik Kembali menjadi 3,15 (Smt. 1 2021).

Nilai Rata-Rata naik dari 3,13 menjadi 3,15 pada tahun ini diakibatkan oleh meningkatnya proporsi penduduk menilai bahwa Kompetensi Pelaksana “Sangat Kompeten” menurun dari 26% (Semester II 2020) menjadi 22,50% (Semester I 2021). Penduduk yang menilai pelaksana “Kurang Kompeten/Mampu” juga turun dari semester sebelumnya, dari 13,33% pada (Semester II 2020) menjadi 8% (Semester I 2021) yang mempengaruhi peningkatan kinerja pada unsur ini.

2.4.1.7 Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana (U7)

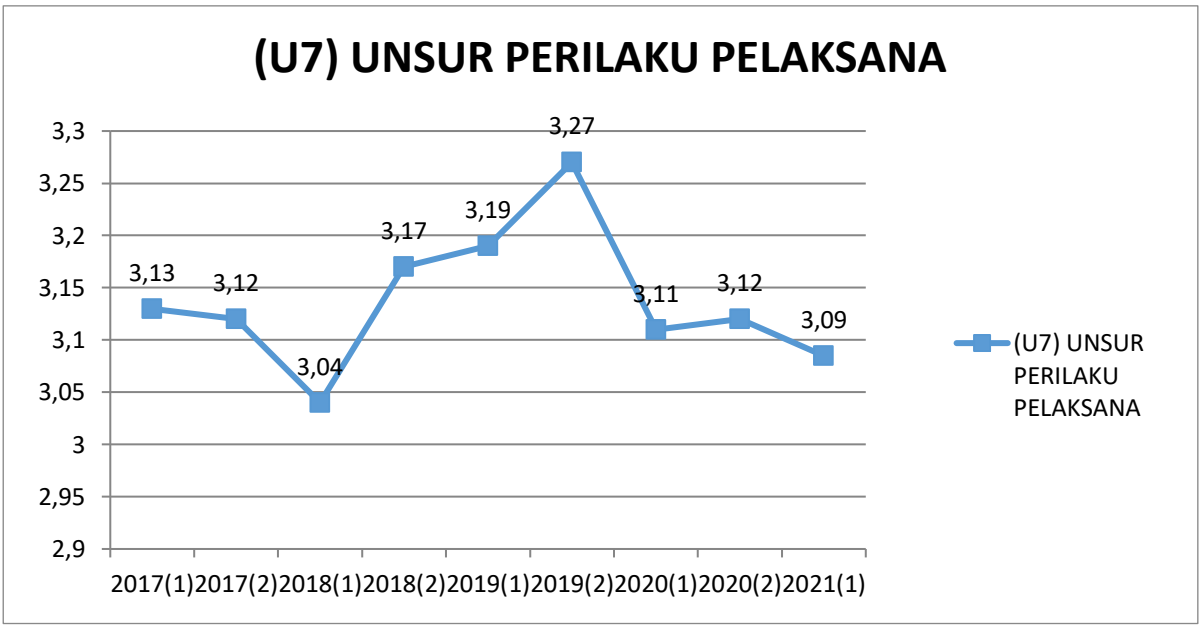
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap perilaku pelaksana pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi "Bagamana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?". Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel sebagai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

Tabel 2.4.1.7
Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Sopan/Ramah	4	41	20,50%	164
2	Sopan/Ramah	3	136	68,00%	408
3	Kurang Sopan/Ramah	2	22	11,00%	44
4	Tidak Sopan/Ramah	1	1	0,50%	1
Jumlah		**10**	**200**	**100,00%**	**617**
Nilai Rata-Rata					**3,09**
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					**0,34**

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Grafik 2.4.1.7
Unsur Perilaku Pelaksana (U7)



Dari tabel dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya terkait dengan sikap/perilaku pelaksana adalah sebesar 3,09. Bila dikaitkan dengan tabel 1.6.1 pada bab I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,0644 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. Hal ini berarti petugas pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya telah bertindak SOPAN, dan RAMAH dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dari tabel 15 terlihat bahwa sekitar 68% responden memberikan jawaban bahwa perilaku pelaksana di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya ”Sopan/Ramah” dan 20,50% “Sangat Sopan/Ramah”. Namun tidak sedikit pula yang menjawab “Kurang Sopan/ramah” yaitu sebesar 11% dan 0,50% penduduk yang menilai “Tidak Sopan/ramah”.

Perincian dari persentase kinerja perilaku pelaksana pelayanan ini adalah sebanyak 41 orang mengatakan perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Sangat Sopan/ramah”, sebanyak 136 orang menjawab “Sopan/ramah”, sebanyak 22 orang merasa perilaku pelaksana pelayanan yang diberikan Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Kurang Sopan/ramah”, sedangkan penduduk yang menganggap perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya “Tidak Sopan/Ramah” sebanyak 1 orang.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Perilaku Pelaksana pada Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu dari 3,13 (Smt. 1 2017), turun menjadi 3,12 (Smt. 2 2017), turun menjadi 3,04 (Smt. 1 2018), naik lagi menjadi 3,17 (Smt. 2 2018), naik menjadi 3,19 (Smt. 1 2019), naik menjadi 3,27 (Smt. 2 2019), turun menjadi 3,11 (Smt. 1 2020), naik menjadi 3,12 (Smt. 2 2020) dan turun menjadi 3,09 (Smt. 1 2021).

Meski dinilai penduduk masih dalam kategori “Baik”, namun nilai rata-rata unsur Perilaku Pelaksana turun dari tahun lalu dari 3,12 menjadi 3,09. Hal ini perlu menjadi perhatian agar dapat terus meningkatkan dan memperbaiki perilaku pelaksana sehingga dapat semakin ramah dalam pelayanan. Nilai Rata-Rata turun dari 3,12 menjadi 3,09 pada tahun ini diakibatkan oleh proporsi masyarakat menilai bahwa Perilaku Pelaksana “Sangat Sopan” menurun dari 25,67% (Semester II 2020) menjadi 20,50% (Semester I 2021). Namun terdapat kenaikan pula penduduk yang menilai “Sopan” dari 60,33% menjadi 68%.

2.4.1.8 Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana (U8)

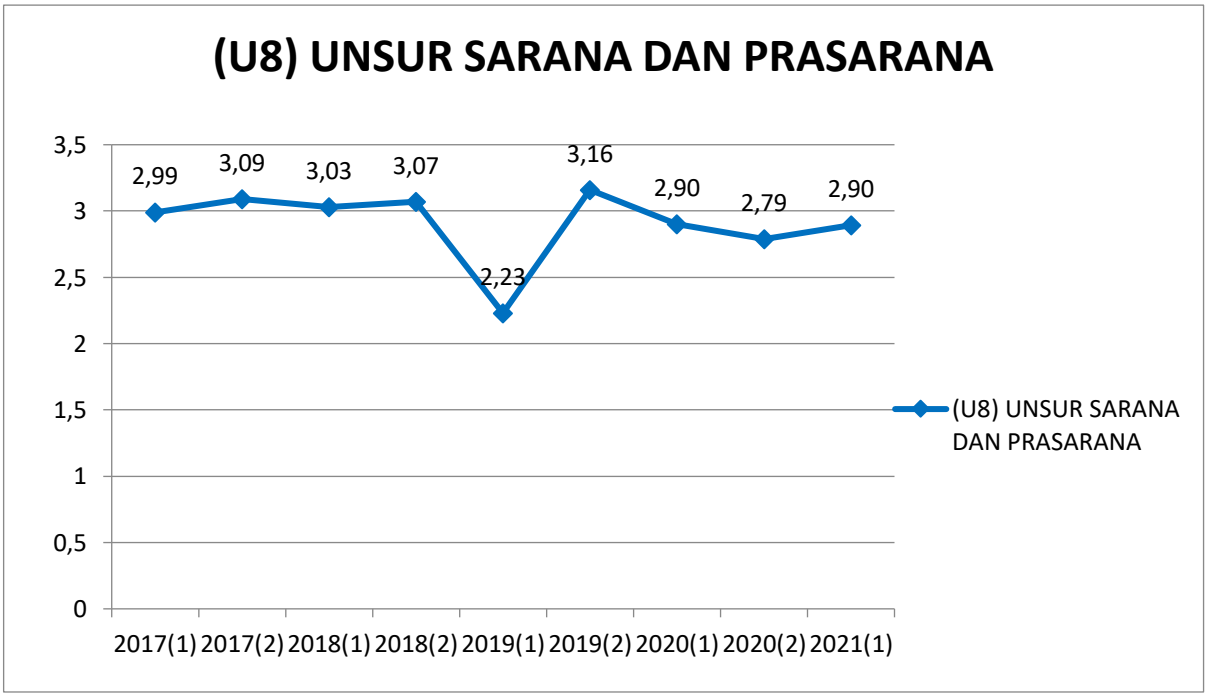
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap sarana dan prasarana maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi "Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?". Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.4.1.8
Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Sangat Baik	4	38	19,00%	152
2	Baik	3	109	54,50%	327
3	Cukup	2	47	23,50%	94
4	Buruk	1	6	3,00%	6
Jumlah		**10**	**200**	**100,00%**	**579**
Nilai Rata-Rata					**2,90**
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					**0,32**

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Grafik 8
Unsur Sarana dan Prasana (U8)



Dari tabel diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya yang terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan adalah sebesar 2,90. Bila dikaitkan dengan tabel 1.6.1 pada bab I, angka tersebut berada pada interval nilai 2,60 – 3,064 dan berada pada kategori “KURANG BAIK”. Sekitar 54,50% responden memberikan jawaban ”Baik” dan sebesar 19% menjawab “Sangat Baik”. Untuk jawaban “Cukup” sebesar 23,50% dan “Buruk” sebesar 3%, dengan perincian sebanyak 38 orang responden menjawab “Sangat Baik”, sebanyak 109 orang responden menjawab “Baik” dan sebanyak 47 orang responden menjawab “Cukup” sedangkan untuk kategori “Buruk” sebanyak 6 orang dari 200 responden.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Sarana dan Prasarana pada Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya yaitu dari 2,99 (Smt. 1 2017), naik menjadi 3,09 (Smt. 2 2017), turun menjadi 3,03 (Smt. 1 2018), naik lagi menjadi 3,07 (Smt. 2 2018), naik menjadi 2,23 (Smt. 1 2019), naik menjadi 3,16 (Smt. 2 2019), turun menjadi 2,90 (Smt. 1 2020), turun menjadi 2,79 (Smt. 2 2020) dan naik menjadi 2,90 (Smt 1 2021).

Nilai Rata-Rata naik dari 2,79 menjadi 2,9 pada tahun ini diakibatkan oleh hasil evaluasi dan perbaikan pada unsur ini. Dinas terus berupaya meningkatkan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kepada penduduk. Faktor naiknya proporsi masyarakat menilai Perilaku Pelaksana “Baik” naik signifikan dari 42,33% (Semester II 2020) menjadi 54,50% (Semester I 2021) dan menurunnya penduduk menilai sarana dan prasarana “Cukup” dari 34% (Semester II 2020) menjadi 23,50% (Semester I 2021) serta terjadi turunnya penduduk yang menilai sarana dan prasarana “Buruk” dari 3,67% (Semester II 2020) menjadi 3% (Semester I 2021). Peningkatan Nilai rata-rata sarana dan prasrana 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.

2.4.1.9 Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

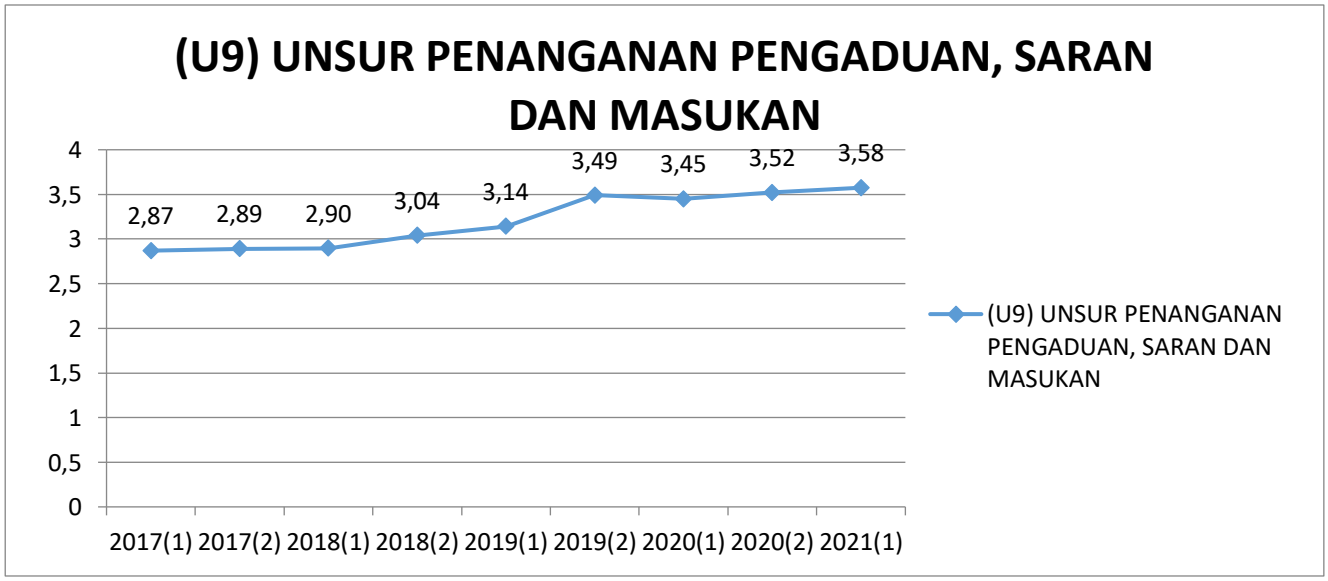
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah "Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?". Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.4.1.9
Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden (BR)	Persentase (%)	Kinerja (Bobot*BR)
1	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4	120	60,00%	480
2	Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3	75	37,50%	225
3	Ada tapi tidak berfungsi	2	5	2,50%	10
4	Tidak Ada	1	0	0,00%	0
Jumlah		**10**	**200**	**100,00%**	**715**
Nilai Rata-Rata					**3,58**
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					**0,39**

Sumber : Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2021

Grafik 2.4.1.9
Unsur Penanganan 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 3,58. Bila dikaitkan dengan tabel 1.6.1 pada bab I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,0644 – 3,532 dan berada dalam kategori "BAIK". Hal ini berarti petugas pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya telah bertindak dengan "BAIK" dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini juga terlihat dari persentase sebesar 60% responden menjawab "Dikelola dengan biak, cepat ditindaklanjuti". Sementara itu, 37,50% responden menjawab "Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti", sebesar 2,50% yang menjawab "Ada tapi tidak berfungsi" dan tidak ada penduduk yang menjawab "Tidak Ada", dengan perincian sebagai berikut, sebanyak 120 orang responden menjawab "Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti", sebanyak 75 orang responden menjawab "Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti", sebanyak 5 orang responden menjawab "Ada tapi tidak berfungsi", sedangkan tidak ada penduduk yang menjadwab untuk kategori "Tidak Ada" dari 200 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 dari 2,87 (Smt. 1 2017), naik menjadi 2,89 (Smt. 2 2017), naik menjadi 2,90 (Smt. 1 2018), naik menjadi 3,04 (Smt. 2 2018), naik menjadi 3,14 (Smt. 1 2019), naik menjadi 3,49 (Smt. 2 2019), turun menjadi 3,45 (Smt. 1 2020), naik menjadi 3,52 (Smt. 2 2020) dan naik menjadi 3,58 (Smt. 1 2021).

Nilai Rata-Rata naik dari 3,52 menjadi 3,58 pada tahun ini diakibatkan oleh meningkatnya proporsi masyarakat menilai Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan "Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti" dari 55% (Semester II 2020) menjadi 60% (Semester I 2021) dan penduduk menilai "Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti" turun dari 42,67% menjadi

37,50% serta penduduk menilai “Tidak Ada” turun dari 1% menjadi 0% sehingga mempengaruhi penilaian bobot kinerja.

2.4.2 Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil dari SKM perlu diambil beberapa tindak lanjut yaitu :

1. Melakukan pembinaan dan pengawasan kepada petugas dan staf agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat,
2. Mengambil langkah-langkah perbaikan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat sesuai dengan Janji Pelayanan
3. Menyiapkan langkah-langkah antisipasi agar kejadian serupa tidak terulang kembali.

BAB III
PENUTUP

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, dilakukan secara langsung oleh petugas pengumpul data kepada penduduk yang datang ke Dinas Dukcapil Kabupaten Kubu Raya;

b. Pandemi Covid-19 mempengaruhi jumlah responden. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2021 diikuti oleh 200;

c. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Semester 1 Tahun 2021 adalah sebesar **79,56.** 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; terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan yang mempunyai kategori nilai di atas 3,0644 (BAIK) yakni :

   1. ***Unsur Persyaratan (U1)*** dengan nilai rata-rata ***3,21***
   2. ***Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur*** dengan nilai rata-rata **3,08**
   3. ***Unsur Biaya / Tarif (U4)*** dengan nilai rata-rata ***3,97***
   4. ***Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)*** dengan nilai rata-rata ***3,11***
   5. ***Unsur Kompetensi pelaksana (U6)*** dengan nilai rata-rata ***3,14***
   6. ***Unsur Perilaku pelaksana (U7)*** dengan nilai rata-rata ***3,08***
   7. ***dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)*** dengan nilai rata-rata ***3,58.***

e. Adapun 2 (dua) unsur pelayanan yang memiliki nilai di bawah 3,0644 kategori KURANG BAIK yaitu :

   1. ***Unsur Waktu Penyelesaian (U3)*** dengan nilai rata-rata ***2,84***
   2. ***Unsur Sarana dan Prasarana (U8)*** dengan nilai rata-rata ***2,89***;

f. Memperhatikan Grafik 10 memang rata-rata setiap unsurnya berkategori baik. Namun yang perlu mendapatkan perhatian lebih adalah ***Unsur Waktu Penyel esaian (U3)*** dengan nilai rata-rata ***2,84*** dan ***Unsur Sarana dan Prasarana*** dengan nilai rata-rata ***2,89;***

g. 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/Rekomendasi

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 Pelayanan dan Unsur Sarana dan Prasarana 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.

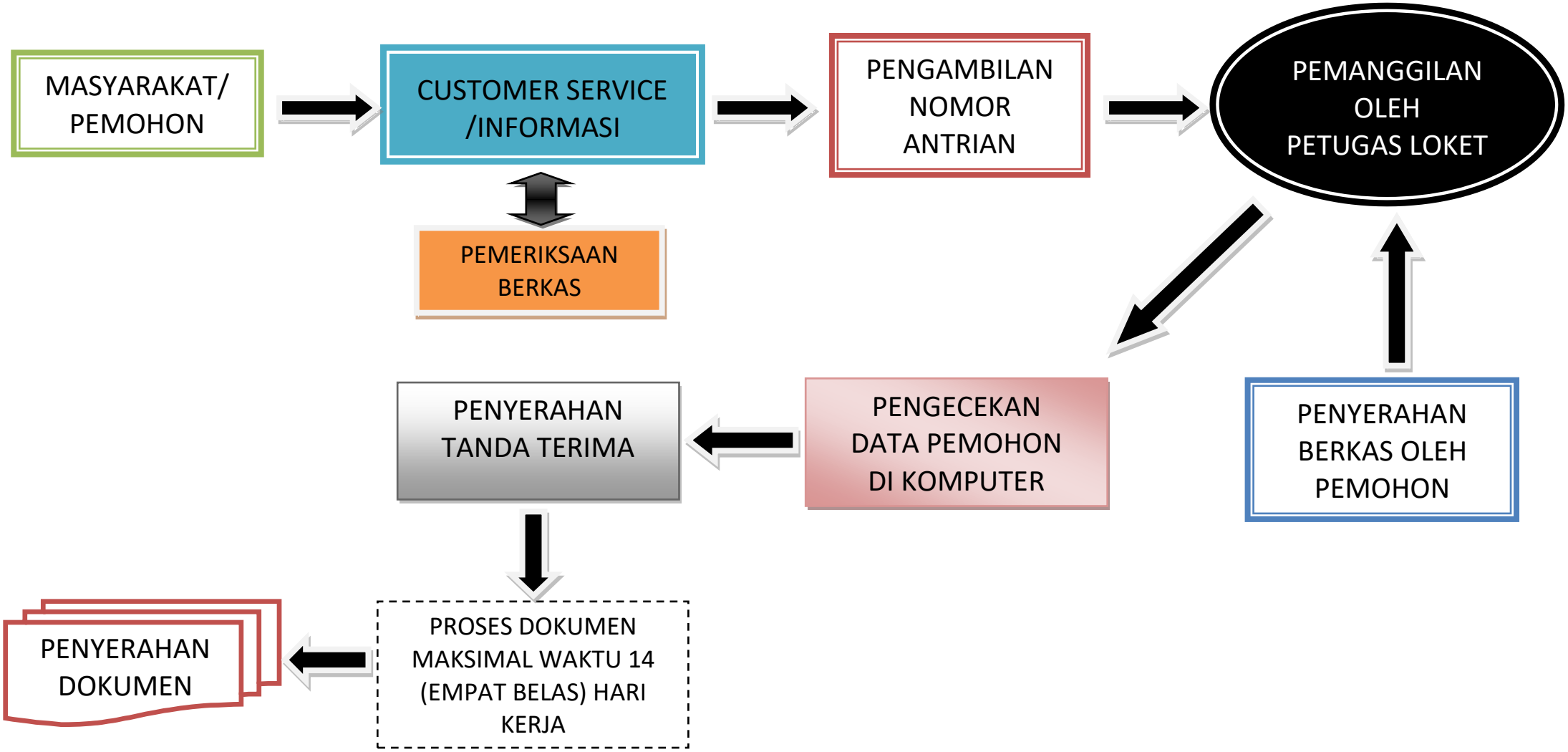
DAFTAR JENIS LAYANAN

1. Pelayanan Pencatatan Sipil
   a) Pelayanan Akta Kelahiran
   b) Pelayanan Akta Kematian
   c) Pelayanan Akta Perkawinan
   d) Pelayanan Akta Perceraian,
   e) Pelayanan Akta Pengakuan Anak,
   f) Pelayanan Akta Pengesahan Anak,
   g) Pelayanan Pencatatatan Pegangkatan Anak
   h) Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama

2. Pelayanan Pendaftaran Penduduk
   a) Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
   b) Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
   c) Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)
   d) Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI
   e) Pelayanan Surat Keterangan Datang WNI
   f) Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNA dalam Wilayah NKRI
   g) Pelayanan Surat Keterangan Datang WNA dalam Wilayah NKRI
   h) Pelayanan Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri (SKPLN)
   i) Pelayanan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (SKDLN)

BAGAN ALUR PELAYANAN ADMINISTRASI

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA



LEMBAR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Kabupaten Kubu Raya sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.
Untuk itu Pemkab. Kubu Raya berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.
Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.
Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.
Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.
Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Sungai Raya, 2021

Tim Survei

PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PIAK Dan Pemanfaatan Data
UNIT PELAYANAN : Dinas Dukcapil Kab. Kubu Raya
ALAMAT : Jl. Adi Sucipto Km. 14.5 Sungai Raya
TELEPON / FAX : 0561-6710434

PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden :	Tanggal Survei :		☐ ☐ ☐	Nama : NIP : Data lain :
Umur	..... Tahun		☐ ☐	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan		☐	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	☐	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya	☐	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

	P*)		
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4	**6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?** a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4	**7. Bagamana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?** a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	 1 2 3 4	**8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?** a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	 1 2 3 4	**9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?** a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
PERIODE JANUARI s.d. MEI 2021

UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya
ALAMAT : Jl. Adi Sucipto Km. 14,5 Sungai Raya 78391
Tlp/Fax. : (0561) 6729056

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	3	4	3	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
6	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	
17	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
21	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
23	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
29	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
30	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
31	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	
32	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	
34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
35	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	1	4	3	2	3	3	4	3	
38	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	
41	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
52	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	
53	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	
54	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	
55	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	
56	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	
57	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	
58	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	
59	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	
60	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	
61	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
63	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
65	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	
66	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
69	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	
71	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	
72	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	
73	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	
74	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	
75	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	
76	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
90	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
91	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
96	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	
97	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	
98	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	
99	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	
100	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	
101	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	
102	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	
103	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	
104	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	
105	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	
106	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	
107	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	
108	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	
109	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	
110	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	
111	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	
112	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	
113	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
118	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
123	2	2	1	4	2	2	2	1	3	3	
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
125	3	2	2	4	2	2	2	1	3	3	
126	2	2	3	4	2	2	1	1	4	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
128	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	
129	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	
130	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	
131	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	
132	3	2	1	4	3	3	2	2	4	3	
133	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	
134	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
136	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
144	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
161	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
168	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
169	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	
170	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
171	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
172	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
173	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
179	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	
180	3	1	1	4	3	3	3	2	4	3	
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
185	3	3	1	4	3	3	3	2	4	3	
186	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
190	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	
191	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	
192	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	
193	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	
194	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	
195	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
200	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
ΣNilai /Unsur	642	617	570	795	622	629	617	579	715	734	
NRR / Unsur	3,210	3,085	2,850	3,975	3,110	3,145	3,085	2,895	3,575	3,670	
NRR tertbg/ unsur	0,353	0,339	0,314	0,437	0,342	0,346	0,339	0,318	0,393	0,404	*) **3,182**
IKM Unit pelayanan											**) **79,558**

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,210
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,085
U3	Waktu Penyelesaian	2,850
U4	Biaya / Tarif	3,975
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,110
U6	Kompetensi pelaksana	3,145
U7	Perilaku pelaksana	3,085
U8	Sarana dan Prasarana	2,895
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,575

IKM UNIT PELAYANAN :	79,56
Kategori Mutu Pelayanan =	B (Baik)

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

Sungai Raya, Juni 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA

Ir. NURMARINI, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19680302 199303 2 006

DAFTAR RESPONDEN

NO RESP	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN UTAMA	JENIS LAYANAN	CATATAN ATAU KOMENTAR
1	2	3	4	5	6	7
1	35	2	5	6	AKTA	
2	41	1	3	1	AKTA	
3	40	1	3	7	KK	
4	34	1	5	1		
5	40	1	5	1	AKTA	
6	39	1	6	5	KTP-EL	
7	37	2	5	1	KK	
8	17	2	3	8	KTP-EL	
9	22	1	3	9	AKTA LAHIR	MEDIA CENTER MATI
10	21	2	3	5	KTP-EL	
11	33	2	3	7	AKTA	
12	21	1	3	5	KTP-EL	
13	21	2	4	5	AKTA	
14	27	2	5	4	AKTA	
15	28	1	3	3	KK	
16	22	1	3	9	KK	
17	24	2	3	2	KTP-EL	
18	35	1	3	5	KTP-EL	
19	37	1	3	7	AKTA	
20	32	1	6	7	KTP-EL	
21	25	2	5	1	KTP-EL	
22	41	1	5	2	SURAT PINDAH	
23	29	2	3	7	KTP-EL	
24	24	1	3	3	KTP-EL	
25	41	2	3	4	KK	
26	22	2	1	9	AKTA LAHIR	
27	44	1	3	4	AKTE	
28	41	1	5	4	AKTA	
29	44	1	4	5		
30	31	2	3	2	KTP-EL	
31	34	1	3	5		
32	32	1	3	9	KK	
33	17	1	3	8	KTP-EL	
34	41	2	3	4		
35	27	1	3	5	KTP-EL	CAPEK NUNGGU, KERJA PETUGAS TOLONG DIPERCEPAT, BANYAK NGOBROL
36	37	1	3	6	KTP-EL	KALAU SUDAH ADA BON PENGAMBILAN SEHARUSNYA KTP SUDAH DICETAK, PENGAJUAN 1 MINGGU YANG LALU PAS PENGAMBILAN DIBILANG TIDAK BISA CETAK KARENA JARINGAN. MOHON PERBAIKI MEKANISMENYA

37	27	1	3	9	KTP-EL	TOLONG DIPERBAIKI SISTEM PENGAMBILANNYA KARENA KAMI KARYAWAN HARIS IZIN MENGAMBIL KTP, KARENA JARINGAN KTP-EL TIDAK BISA DICETAK. PADAHAL SUDAH DAPAT BON PENGAMBILAN TAPI BELUM DICETAK KALAU BELUM DICETAK JANGAN DIKASI BON PENGAMBILAN
38	33	1	3	2	AKTA MATI	TOLONG PENDUDUK DIBERI PENJELASAN YANG JELAS
39	37	1	3	3	KTP-EL	
40	43	1	4	9	UPDATE KK	
41	31	2	5	7	NIK GANDA	
42	41	2	3	1		
43	21	1	4	9		
44	34	2	4	1	AKTA LAHIR	
45	28	1	5	5	KTP-EL	
46	19	1	3	8		
47	53	2	5	5	AKTA KEMATIAN	
48	35	2	3	7		
49	30	2	3	8		
50	22	2	3	5	SURAT PINDAH	
51	20	1	3	8	KTP-EL	
52	19	2	3	8		
53	18	2	3	8		
54	51	2	5	7	AKTA KELAHIRAN	
55	33	1	5	5	PINDAH	
56	23	2	3	8	KTP-EL	
57	27	2	4	5	KIA	
58	40	1	5	1	AKTA KELAHIRAN	
59	30	2	3	6	KTP-EL	
60	35	1	4	7	AKTA KELAHIRAN	
61	41	2	4	7	KIA	
62	51	1	3	6	LEGALISIR	
63	44	1	5	5	KTP-EL	
64	21	2	3	8	LEGALISIR	
65	20	1	3	8	LEGALISIR	
66	43	1	4	6	AKTA KEMATIAN	
67	33	1	3	7	LEGALISIR	
68	44	2	5	2	PINDAH KELUAR	
69	28	1	4	4	PINDAH DATANG	
70	25	2	4	2	LEGALISIR	
71	19	2	3	8	KTP-EL	
72	39	1	3	5	KIA	
73	22	1	4	8	KTP-EL	
74	27	2	3	7	KTP-EL	
75	30	2	3	6	LEGALISIR	
76	47	1	3	5	LEGALISIR	

77	43	1	5	5		
78	28	2	3	6		
79	30	1	3	6		
80	22	2	3	8		
81	32	2	3	5		
82	25	2	3	6		
83	33	1	5	5		
84	21	1	3	8		
85	26	2	3	8		
86	32	1	3	6		
87	30	1	3	6		
88	48	1	3	6		
89	18	2	3	8		
90	23	1	3	8		
91	23	2	3	6		
92	45	1	3	6		
93	28	1	3	6		
94	31	2	3	5		
95	21	1	3	8		
96	29	2	3	7	KK, KIA	
97	19	2	3	8	KTP-EL	
98	17	1	3	8	KTP-EL	
99	26	2	3	4	KK, KTP	
100	48	1	4	5	KK PERUBAHAN	
101	38	2	4	5	AKTA KELAHIRAN, KIA, KK	
102	28	1	3	4	KIA	
103	22	1	3	2	AKTA PERKAWINAN	
104	34	2	3	7	KIA	
105	23	1	3	5	AKTA PERKAWINAN	
106	43	2	4	4	AKTA PERKAWINAN	
107	24	1	4	5	KIA	
108	21	1	3	7	AKTA PERKAWINAN	
109	31	2	4	7	AKTA PERKAWINAN	
110	41	1	5	5	AKTA KELAHIRAN	
111	57	2	4	4	AKTA KELAHIRAN	
112	60	1	4	5	AKTA KEMATIAN	
113	19	1	3	8	KTP-EL	
114	18	1	3	8	KTP-EL	
115	25	2	4	1		
116	56	1	3	1		
117	36	2	4	1		
118	26	2	3	8		
119	40	1	3	8		
120	19	2	3	8		
121	18	1	3	8		
122	21	1	3	7		
123	33	2	3	6	AKTA HILANG	
124	30	2	3	9	PENGADUAN	
125	45	1	3	9		
126	40	2	4	5		

127	30	1	3	9		
128	25	1	3	9	AKTA KELAHIRAN	
129	27	2	3	9	SURAT PINDAH	
130	32	2	3	5	KTP-EL	
131	42	2	4	5		
132	46	1	3	5	AKTA KEMATIAN	BANYAK PENAMBAHAN PERSYARATAN, IBUNYA KURANG SOPAN, HABIS DIJELASKAN DITINGGALKAN BEGITU SAJA !!
133	32	1	3	1	AKTA LAHIR	MEDIA INFORMASINYA TIDAK BERFUNGSI
134	20	2	3	8	KTP-EL	KIRE DAH DAPAT BON LANGSUNG AMBIL RUPENYE MASIH NUNGGU CETAK
135	24	2	4	4		
136	41	1	3	9	AKTA	TAK PAKE LOGIKA ! DISURUH BUAT KEHILANGAN TAPI TAK PERNAH NERIMA DOKUMEN ASLI !!
137	23	2	3	2		
138	28	2	3	6		
139	20	2	3	7		
140	21	1	3	7		
141	22	2	3	8		
142	28	2	2	7		
143	29	1	3	7		
144	23	2	3	7		
145	24	2	3	6		
146	25	1	3	6		
147	36	2	3	7		
148	34	2	3	7		
149	37	2	3	2		
150	39	2	3	7		
151	30	1	2	8		
152	35	2	3	8		
153	36	2	7	9		
154	41	1	7	1		
155	33	1	3	8		
156	31	2	7	2		
157	36	2	6	1		
158	39	2	6	1		
159	40	1	3	7		
160	35	1	6	1		
161	28	2	5	4		
162	26	1	4	6		
163	32	1	3	6		

164	31	1	4	5		PADA MASA PANDEMI INI AGAR PENDUDUK DAPAT PELAYANAN YANG AMAN, KAMI HARAPKAN AGAR PELAYANAN ONLINE TERUS DILAKUKAN DAN DIAJARKAN KEPADA PENDUDUK YANG KURANG PAHAM AGAR MENGURANGI KEGIATAN DI WILAYAH KERAMAIAN
165	28	2	5	5		HARAP LEBIH DITINGKATKAN KEMBALI DALAM PELAYANAN DIMASA PANDEMI INI AGAR PENDUDUK PAHAM DALAM PELAYANAN DUKCAPIL YANG MENGGUNAKAN SISTEM ONLINE
166	29	2	5	6		
167	21	2	3	6		
168	25	1	4	4		
169	33	1	4	6		
170	38	1	3	7		
171	36	2	3	7		
172	23	2	4	5		
173	29	1	4	6		
174	17	1	3	8	AKTA KAWIN	
175	29	1	5	5	AKTA LAHIR	
176	35	2	3	7	KTP GANTI ALAMAT	
177	30	2	4	5	KTP RUSAK	
178	28	2	5	6	PINDAH DATANG	
179	19	2	3	8	KTP	NUNGGU AMBIL KTP LAMA DARI PAGI SAMPAI SIANG BELUM DAPAT
180	33	2	3	7	KTP RUSAK	CETAK KTP LAMA
181	40	1	5	3		
182	42	2	5	5		
183	43	1	3	9		
184	24	2	5	5		
185	25	3	4	9		
186	30	1	4	6		
187	39	1	5	4		
188	50	2	3	7		
189	52	1	3	9		
190	45	2	3	9		
191	43	1	3	7		
192	30	1	4	5		
193	40	2	4	5		
194	21	2	3	8		
195	41	1	5	1	PERUBAHAN AKTA	BANYAK PERSYARATAN TAMBAHAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN INFORMASI PERSYARATAN

196	28	2	5	1	SURAT PINDAH	
197	21	2	3	8		
198	18	2	3	8		
199	35	1	5	6	KIA	
200	31	2	5	4	KTP-EL	

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2021
Periode Survei : (01 Januari 2021) s.d. (31 Mei 2021)

HASIL SKM / NILAI IKM :

79,56

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA UNIT PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : Kependudukan dan Pencatatan Sipil

RESPONDEN

JUMLAH : 200 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 100 ORANG **; P = 100** ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 20 orang	SD / MI : 1 orang	Pegawai BUMD/BUMD : 15 orang
21 – 30 th : 81 orang	SMP / MTs : 2 orang	Pegawai Swasta : 39 orang
31 – 40 th : 61 orang	SMA/K/ MA : 122 orang	Wiraswasta/Wirasuaha : 28 orang
41 – 50 th : 31 orang	D-1/D-2/D-3 : 35 orang	PNS/TNI/POLRI : 22 orang
51 – 60 th : 7 orang	D-4 / S-1 : 32 orang	Pelajar/Mahsiswa : 36 orang
≥ 61 th : 0 orang	S-2 / S-3 : 8 orang	Lainnya : 60 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN; MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA

DINAS KEPEDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL