



**PEMERINTAH
KAB. KUBU
RAYA**

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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

TRIWULAN II

2025



Pelayanan Pencatatan Sipil Kubu Raya. Hasil survei yang dilakukan antara bulan April – Juni tahun 2025 terhadap kesebelas unsur pelayanan, diperoleh nilai **IKM = 89,18**, dengan kategori mutu pelayanan adalah **A**, yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori **SANGAT BAIK**, karena mempunyai nilai antara 88,31 – 100.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah.SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II tahun 2025.

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

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

Sungai Raya, 30 Juni 2025



Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya,

Ir. Nirmala M.Si
Pemimpin Utama Muda (IV/c)
NIP 196803021993032006



DAFTAR ISI

EXECUTIVE SUMMARY	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR GRAFIK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Maksud Dan Tujuan	4
1.4. Kedudukan/Letak Geografis dan Demografis Kabupaten Kubu Raya	5
1.5. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur.....	5
1.5.1. Profil Organisasi	5
1.5.2. Sumber Daya Aparatur	9
1.6. Metode.....	10
1.7. Tim Penyusun Laporan Survey IKM.....	11
1.8. Jadwal Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
BAB II GAMBARAN UMUM.....	13
2.1. Profil Responden.....	13
2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	13
2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	18
2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	19
2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	20
2.2. Data Kuesioner	21
2.3. Hasil Perhitungan	21
2.4. Hasil Analisa dan Tindak Lanjut.....	24
2.4.1 Hasil Analisa.....	24
BAB III PENUTUPAN.....	39
3.1. Kesimpulan.....	39
3.2. Saran.....	41



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Nilai Survei IKM Tahun 2024 – 2025.....	2
Tabel 2. Batas Wilayah Kabupaten Kubu Raya.....	5
Tabel 3. Jumlah SDM berdasarkan Pendidikan dan Jenis Kelamin.....	9
Tabel 4. Jumlah SDM Berdasarkan Golongan Dan Jenis Kelamin	9
Tabel 5. Nilai Persepsi, Konversi IKM, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	10
Tabel 6. Bentuk Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Obyek Penelitian	11
Tabel 7. Susunan Anggota Tim Penyusun Laporan Survei IKM Tahun 2025 ...	11
Tabel 8. Daftar Responden Kuesioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025.....	13
Tabel 9. Daftar Responden Kuesioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025.....	18
Tabel 10. Daftar Responden Kuesioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025 ...	18
Tabel 11. Daftar Responden Kuesioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025 ...	19
Tabel 12. Daftar Responden Kuisisioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025	20
Tabel 13. Daftar Kuesioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025	21
Tabel 14. Hasil Perhitungan Survei IKM Triwulan II Tahun 2025	23
Tabel 15. Perbandingan Nilai Survei IKM	24
Tabel 16. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan	25
Tabel 17. Penilaian Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .	26
Tabel 18. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian	27
Tabel 19. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya/Tarif	28
Tabel 20. Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	30
Tabel 21. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	31
Tabel 22. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana.....	32
Tabel 23. Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana Dan Prasarana	33
Tabel 24. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan	34
Tabel 25. Penilaian Masyarakat Terhadap Transparasi Pelayanan	36
Tabel 26. Penilaian Masyarakat Terhadap Integritas Petugas Pelayanan	37



Gambar 1. Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya	7
Gambar 2. Alur Pelaksanaan Survey IKM	12



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Grafik Perkembangan Nilai Survei IKM Tahun 2024 – 2025	2
Grafik 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur.....	18
Grafik 3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
Grafik 4. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	19
Grafik 5. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	20
Grafik 6. Unsur Persyaratan (U1).....	25
Grafik 7. Unsur Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur (U2).....	26
Grafik 8. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	27
Grafik 9 . Unsur Biaya/Tarif (U4).....	29
Grafik 10. Unsur Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	30
Grafik 11. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)	31
Grafik 12. Unsur Perilaku Pelaksana (U7).....	32
Grafik 13. Unsur Sarana Dan Prasarana (U8)	33
Grafik 14. Unsur Penangan Pengaduan, Saran, Dan Masukan (U9).....	35
Grafik 15. Unsur Transparasi Pelayanan (U10).....	36
Grafik 16. Integritas Petugas Pelayanan (U11)	37

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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

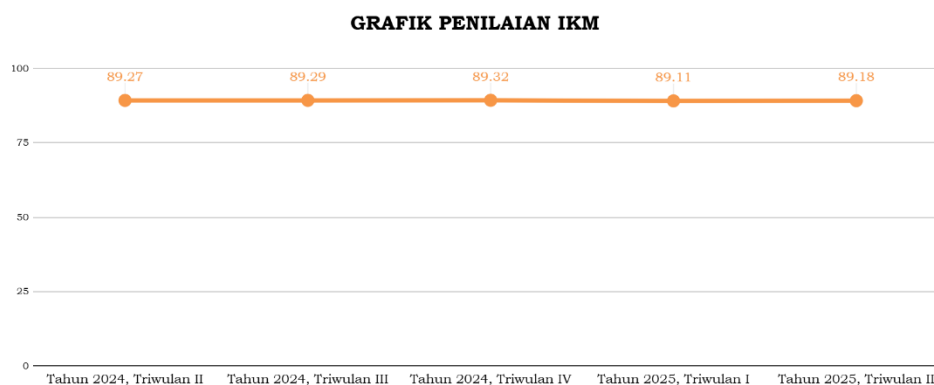
pelanggan apa yang mereka inginkan atau yang bisa memuaskan mereka. Artinya, bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan oleh masyarakat pelanggan (eksternal).”

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

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

Tabel 1. Perkembangan Nilai Survei IKM Tahun 2024 – 2025

No	Periode SKM	Nilai SKM
1	Tahun 2024, Triwulan II	89.27
2	Tahun 2024, Triwulan III	89.29
3	Tahun 2024, Triwulan IV	89.32
4	Tahun 2025, Triwulan I	89.11
5	Tahun 2025, Triwulan II	89.18



Grafik 1. Grafik Perkembangan Nilai Survei IKM Tahun 2024 – 2025

Hasil penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2025 mengalami peningkatan dari nilai sebelumnya, hal tersebut

dikarenakan antusiasme dan kesadaran penduduk akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan, namun dalam proses penerbitan dokumen kependudukan terdapat beberapa kendala sehingga terhambatnya penerbitan dokumen kependudukan baik dari segi sarana prasarana serta jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang sehingga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

Untuk meningkatkan akuntabilitas dan profesionalitas pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan secara mandiri. Pelaksanaan survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebelumnya telah dikaji dan diteliti oleh Kementrian PAN Dan RB. Dari hasil pengkajian dan penelitian diperoleh 11 (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, 10) Transparansi Pelayanan, 11) Integritas Petugas Pelayanan.

1.2. Dasar Hukum

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

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 18 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

1.3. Maksud Dan Tujuan

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

1.4. Kedudukan/Letak Geografis dan Demografis Kabupaten Kubu Raya

Kabupaten Kubu Raya merupakan kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Barat yakni merupakan wilayah dataran rendah dengan ketinggian rata-rata 84 meter di atas permukaan laut dan luas wilayah mencapai 8.568,01 km², dimana sampai dengan akhir tahun 2024 wilayah administrasi Kabupaten Kubu Raya terdiri dari 9 (Sembilan) wilayah Kecamatan. Luas daratan masing-masing dari 9 (Sembilan) kecamatan yaitu: Sungai Raya (1.190,33 km²), Kuala Mandor B (320,02 km²), Sungai Ambawang (1.180,75 km²), Terentang (677,20 km²), Batu Ampar (2.431,36 km²), Kubu (1.562,46 km²), Rasau Jaya (209,18 km²), Teluk Pakedai (409,38 km²) serta Sungai Kakap (587,33 km²).

Secara geografis Kabupaten Kubu Raya berada di sisi Barat Daya Provinsi Kalimantan Barat atau berada pada posisi 0°13'47,16" sampai dengan 1°00'51,38" Lintang Selatan dan 109°03'11,48" Bujur Timur sampai dengan 109°58'23,50" Bujur Timur. Sedangkan secara administratif, batas wilayah Kabupaten Kubu Raya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Batas Wilayah Kabupaten Kubu Raya

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

Berdasarkan data kependudukan jumlah penduduk Kabupaten Kubu Raya sampai dengan semester II Tahun 2024 berjumlah 646.091 jiwa dengan rincian jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 329.708 jiwa dan penduduk berjenis kelamin perempuan berjumlah 316.383 jiwa.

1.5. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur

1.5.1. Profil Organisasi

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

- 1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagai mana telah dirubah dengan Undang-

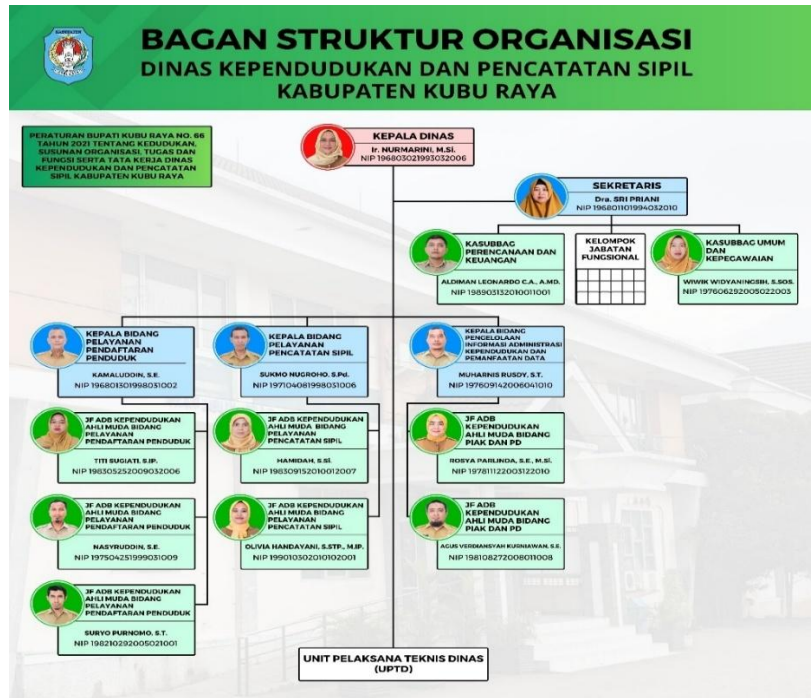
Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- 3) Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- 4) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 Tentan Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- 5) Beberapa peraturan Menteri Dalam Negeri terkait pelaksanaan tugas lembaga Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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

- 1) Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- 2) Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 18 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- 3) Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 42 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

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



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

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

a. Kedudukan dan Fungsi Kelembagaan

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

Adapun fungsi-fungsi dari kelembagaannya adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan program kerja dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 2) Perumusan kebijakan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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

b. Visi, Misi, Motto, dan Janji Pelayanan

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi kelembagaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai visi, misi, motto dan janji pelayanan. Visi yang dibangun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengacu pada Visi Kabupaten Kubu Raya yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) kabupaten Kubu Raya Tahun 2024-2025, yaitu:

VISI :

**“TERWUJUDNYA KUBU RAYA MELAJU”
(MELAYANI UNTUK MAJU)**

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 :

MISI:

- 1) Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Menerapkan Prinsip Good Governance dan Berbasis Digitalisasi;

- 2) Meningkatkan Pertumbuhan dan Pemerataan Pembangunan Infrastruktur Berbasis Kewilayahan dan Lingkungan yang Berkelanjutan;
- 3) Mewujudkan Kualitas Sumber Daya Manusia yang Berdaya Saing dan Berbudaya;
- 4) Mewujudkan Masyarakat yang Sejahtera, Mandiri, dan Harmonis.

MOTTO:

CERDAS

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

MAKLUMAT PELAYANAN:

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

1.5.2.Sumber Daya Aparatur

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

Tabel 3. Jumlah SDM berdasarkan Pendidikan dan Jenis Kelamin

Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki Laki	Perempuan	
SLTA	13	5	18
D II/ DIII	12	4	16
S 1	22	10	32
S 2	0	3	3
JUMLAH	47	22	69

Tabel 4. Jumlah SDM Berdasarkan Golongan Dan Jenis Kelamin

Golongan	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki Laki	Perempuan	
I	0	0	0
II	3	1	4
III	14	8	22
IV	3	3	6
IX (PPPK)	1	0	1
NON ASN	26	10	36
JUMLAH	47	22	69

1.6. Metode

Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 (sebelas) unsur pelayanan, dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur Pernyataan}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

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

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

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

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

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

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

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

Data primer yang diperoleh melalui kuesioner, meliputi penilaian terhadap 11 (sebelas) unsur pelayanan yang menjadi indikatornya. Bentuk penilaiannya terdiri dari 4 (empat) tingkatan, sehingga alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor dari nilai 1 sampai 4, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberikan **nilai persepsi 1**, **kurang baik** diberi **nilai persepsi 2**, **baik** diberi **nilai persepsi 3**, **sangat baik** diberi **nilai persepsi 4**.

Tabel 6. Bentuk Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Obyek Penelitian

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

1.7. Tim Penyusun Laporan Survei IKM

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dengan terlebih dahulu membentuk Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, yang dituangkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 5 Tahun 2025 tentang Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dengan susunan anggota sebagai berikut:

Tabel 7. Susunan Anggota Tim Penyusun Laporan Survei IKM Tahun 2025

NO	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya	Pembina/ Pengarah
2.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya	Penanggung Jawab
3.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Ketua
4.	Administrator Database (ADB) Kependudukan Ahli Muda (Agus Verdiansyah Kurniawan, SE)	Wakil Ketua
5.	Pelaksana Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (M. Agus Prastyio, S.Kom)	Sekretaris
6.	Administrator Database (ADB) Kependudukan Ahli Muda (Rosya Parlinda, SE.,M.Si.)	Anggota

7.	Pelaksana Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (Hendrikus Rian, S.Kom)	Anggota
8.	Pelaksana Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (Hari Wibowo, A.Md.)	Anggota
9.	Pelaksana Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (Vebri Firmansyah, A.Md.)	Anggota
10.	Pranata Komputer Ahli Pertama Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (Ivan Mustaqim, S.Kom)	Anggota

1.8. Jadwal Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mulai dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan Juni Tahun 2025.

Ruang lingkup kegiatan dilaksanakan pada:

Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kubu Raya

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

Call Center : 08115787811

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

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



Gambar 2. Alur Pelaksanaan Survei IKM

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Profil Responden

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

Tabel 8. Daftar Responden Kuesioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025

NO RESP	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN UTAMA	JENIS LAYANAN	CATATAN ATAU KOMENTAR
1	25	1	3	5	Kartu Identitas Anak	
2	24	1	3	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Waktu proses berkas di optimalkan kembali
3	23	2	3	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Lebih ditingkatkan lagi
4	44	1	3	2	Akta Kelahiran	Lebih di tingkatkan
5	30	1	4	2	Akta Kematian	Sukses selalu
6	34	1	3	2	Kepindahan	
7	41	2	4	1	Akta Kelahiran	
8	34	1	5	9	Akta Kelahiran	
9	29	2	5	2	Loket Sejati/Pinter	Semoga selalu di pertahankan pelayanan yg selama ini di lakukan
10	36	2	4	1	Akta Kelahiran	Harap lebih cepat lagi dalam mengirimkan dokumen
11	35	2	4	1	Akta Kelahiran	
12	33	1	3	9	Akta Kematian	
13	32	1	5	2	Akta Kelahiran	Semoga pelayanan lebih baik lagi
14	45	1	4	9	Kartu Keluarga	
15	50	1	3	2	Loket Sejati/Pinter	
16	51	2	5	1	Akta Kelahiran	Semoga dukcapil kubu raya semakin mengendepankan pelayanan
17	28	1	5	7	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Untuk petugas yang berada didekat pintu masuk mohon lebih sopan lagi, karna dari pengalaman pribadi



						saya datang ke Kantor Dukcapil Kubu Raya
18	35	1	3	6	Kartu Keluarga	Semoga lebih baik lagi
19	34	2	4	2	Akta Kelahiran	
20	30	2	3	7	Akta Kelahiran	Sangat baik terimakasih aplikasi sipemuda sangat membantu masyarakat.
21	34	2	5	1	Akta Kelahiran	Semoga dukcapil kubu raya semakin mengendepankan pelayanan
22	47	2	4	1	Loket Sejati/Pinter	
23	46	2	4	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
24	39	1	5	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
25	24	2	3	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Cukup Baik
26	52	1	3	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Semakin baik untuk kedepannya
27	26	2	4	5	Akta Kelahiran	Pertahankan yang baik
28	29	2	4	1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
29	28	2	4	9	Akta Kelahiran	
30	47	1	3	9	Kartu Keluarga	Perbanyak berikan senyum kepada masyarakat yg bertanya ada mengurus berkas.(muka jangan masam)
31	45	1	5	7	Akta Kelahiran	Semoga tetap selalu tepat waktu pelayanannya
32	45	2	4	1	Akta Kelahiran	
33	34	1	3	9	Loket Sejati/Pinter	
34	31	2	4	6	Kepindahan	
35	51	2	3	7	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
36	35	2	3	7	Kartu Keluarga	
37	50	1	3	2	Akta Kelahiran	
38	33	1	5	9	Loket Sejati/Pinter	



39	27	2	5	2	Kartu Identitas Anak	
40	40	2	3	9	Kartu Keluarga	
41	27	2	4	5	Kartu Identitas Anak	antrian dipanggil lama, dan menunggu dokumen jadi juga lama
42	28	2	5	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
43	47	2	5	5	Akta Kelahiran	
44	43	1	3	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
45	30	2	5	7	Kartu Keluarga	
46	40	1	3	9	Akta Kelahiran	
47	39	1	3	9	Akta Kelahiran	
48	28	2	4	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Saran Lebih Cepat Respon Untuk Pengaduan Atau Pertanyaan Di Sosmed, Karna Kita Bertanyak Untuk Kepentingan Warga, Dan Sangat Di Butuh Kn Warga Hasil Nyaa
49	33	2	4	2	Akta Kelahiran	
50	31	1	5	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
51	29	2	4	9	Kartu Keluarga	
52	29	2	4	9	Kartu Keluarga	
53	30	2	4	1	Akta Kelahiran	Perbaiki jaringan internet di lokasi pelayanan
54	30	2	4	1	Akta Kelahiran	Tambahkan petugas pendamping bagi masyarakat yang kesulitan
55	27	1	3	9	Kartu Keluarga	Pastikan keberlanjutan program inovasi yang sudah berjalan
56	33	1	3	9	Kartu Keluarga	Berikan pelatihan kepada masyarakat tentang penggunaan layanan online
57	26	2	4	2	Akta Kelahiran	
58	27	1	3	8	Kartu Keluarga	
59	28	2	4	5	Akta Kelahiran	
60	25	2	3	7	Kartu Keluarga	



61	38	2	4	1	Akta Kelahiran	
62	29	2	4	2	Loket Sejati/Pinter	
63	29	1	3	9	Kartu Keluarga	
64	31	2	4	5	Kartu Keluarga	
65	33	1	5	9	Kartu Keluarga	
66	32	2	3	9	Kartu Keluarga	
67	34	2	5	1	Kartu Keluarga	
68	56	2	4	1	Akta Kelahiran	
69	26	2	4	9	Akta Kelahiran	
70	32	1	3	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Ruang tunggu sempit
71	27	1	3	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Mohon ruang tunggu diperluas kembali
72	43	1	3	2	Kartu Keluarga	Berharap pelayanan lebih baik dan ramah serta penuh senyum
73	27	1	3	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Pelayanan sudah baik, Pertahankan !
74	28	2	3	7	Loket Sejati/Pinter	Proses menunggu dokumen agak lama.
75	54	1	3	2	Akta Kelahiran	
76	35	1	3	9	Akta Kelahiran	
77	39	2	5	9	Akta Kematian	
78	33	2	4	9	Akta Kelahiran	
79	38	1	3	7	Kartu Keluarga	
80	32	1	3	6	Kartu Keluarga	Petugas Ramah, Pelayanan Baik, Lanjutkan
81	54	1	3	2	Akta Kelahiran	
82	34	1	5	9	Akta Kelahiran	
83	34	1	3	7	Akta Kelahiran	
84	40	1	3	5	Loket Sejati/Pinter	
85	28	1	4	5	Akta Kelahiran	

86	22	2	4	5	Kartu Keluarga	
87	31	1	3	2	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
88	40	2	2	7	Kartu Keluarga	
89	35	2	4	1	Kartu Keluarga	
90	36	2	4	9	Akta Kelahiran	
91	33	1	3	9	Kartu Keluarga	
92	35	1	3	9	Kartu Keluarga	
93	18	2	3	8	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Semoga Selalu Berjaya
94	26	1	3	2	Akta Kelahiran	Berharap tetap jadi pelayanan yang terbaik
95	35	1	3	5	Akta Kelahiran	Lanjutkan, service baik
96	38	2	3	7	Kartu Keluarga	Sudah Sangat Baik kami dilayani sangat ramah dan sangat sopan dan saya pribadi ucapkan terimakasih
97	25	2	4	1	Loket Sejati/Pinter	Sarana AC diharapkan untuk dihidupkan karena masyarakat yang berada di disdukcapil cukup ramai sehingga cukup panas
98	24	2	5	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	- Tetap pertahankan yang sudah baik - Kursi tunggu tolong ditambah
99	23	2	6	6	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Disarankan nomor antrian menggunakan digital agar memudahkan
100	22	1	3	2	Akta Kelahiran	
1	25	1	3	5	Kartu Identitas Anak	

2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

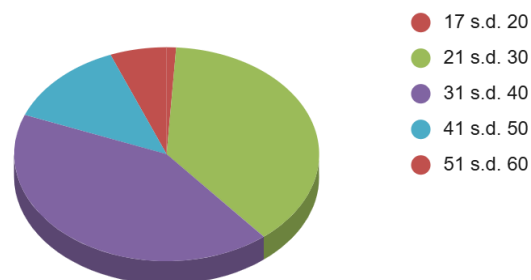
Karakteristik Responden berdasarkan umur yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 9. Daftar Responden Kuesioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025

No	Rentang Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	<17	0	0.00%
2	17 s.d. 20	1	1.00%
3	21 s.d. 30	38	38.00%
4	31 s.d. 40	42	42.00%
5	41 s.d. 50	13	13.00%
6	51 s.d. 60	6	6.00%
7	61 s.d. 70	0	0.00%
8	>71	0	0.00%
Total		100	100.00%

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025

RENTANG UMUR RESPONDEN



Grafik 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa masyarakat yang berkunjung ke unit pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya tersebut yang dijadikan responden berumur kurang dari 17 tahun sebesar 0%, 17-20 tahun sebesar 1%, 21-30 tahun sebesar 38%, 31-40 tahun sebanyak 42%, usia 41-50 tahun sebesar 13%, usia 51-60 tahun sebesar 6%, usia 61-70 tahun sebesar 0%, lebih dari 71 tahun sebesar 0%. Rata-rata responden yang paling banyak adalah yang berumur 31-40 tahun yaitu berjumlah 42 orang atau sebesar 42%.

2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

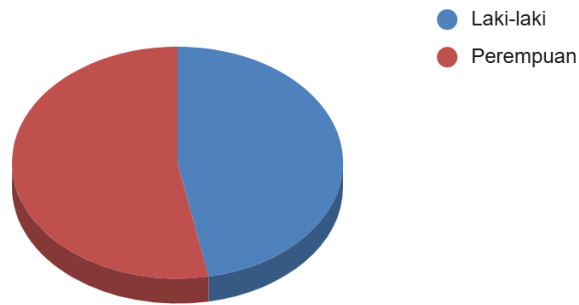
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 10. Daftar Responden Kuesioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	47	47.00%
2	Perempuan	53	53.00%
Total		100	100.00%

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025

JENS KELAMIN RESPONDEN



Grafik 3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa masyarakat yang berkunjung ke unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dan yang dijadikan responden antara laki-laki sebesar 47% dan perempuan sebesar 53%.

2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

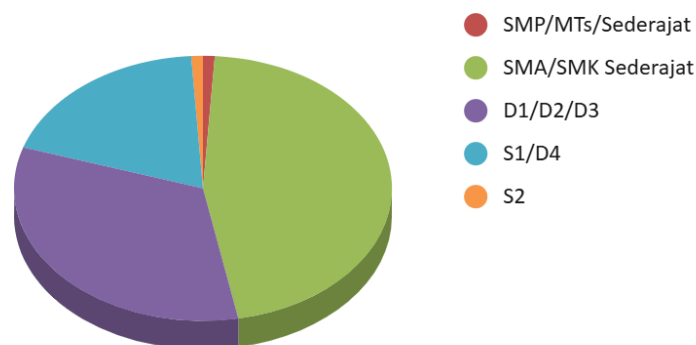
Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 11. Daftar Responden Kuesioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1	SD/MI Kebawah	0	0.00%
2	SMP/MTs/Sederajat	1	1.00%
3	SMA/SMK Sederajat	46	46.00%
4	D1/D2/D3	33	33.00%
5	S1/D4	19	19.00%
6	S2	1	1.00%
7	S3	0	0.00%
Total		100	100.00%

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025

PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN



Grafik 4. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa masyarakat yang dijadikan responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD/MI Sederajat sebanyak 0 orang (0%), SMP/MTs Sederajat sebanyak 1 orang (1%), SMA/SMK sederajat sebanyak 46 orang (46%), D1-D3 sebanyak 33 orang (33%), S1 sebanyak 19 orang (19%), dan S2 sebanyak 1 orang (1%). 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 46 orang responden dari 100 orang.

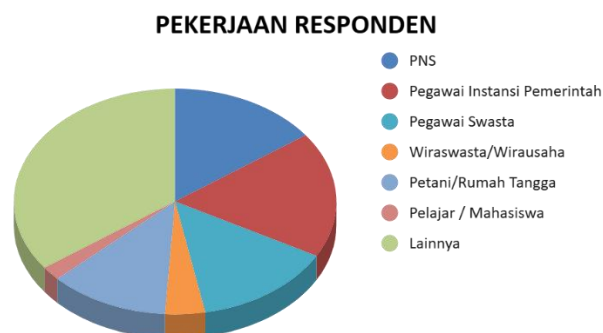
2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

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

Tabel 12. Daftar Responden Kuisisioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	PNS	15	15.00%
2	Pegawai Instansi Pemerintah	18	18.00%
3	TNI/POLRI	0	0.00%
4	Pegawai BUMN/BUMD	0	0.00%
5	Pegawai Swasta	14	14.00%
6	Wiraswasta/Wirusaha	4	4.00%
7	Petani/Rumah Tangga	12	12.00%
8	Pelajar / Mahasiswa	2	2.00%
9	Lainnya	35	35.00%
Total		100	100.00%

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025



Grafik 5. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari tabel di atas menunjukkan, bahwa pekerjaan utama responden, didominasi oleh responden yang bekerja sebagai PNS sebesar 15%, Pegawai Instansi Pemerintah sebesar 18%, TNI/POLRI sebesar 0%,

Pegawai BUMN/BUMD sebesar 0%, Pegawai Swasta sebesar 14%, Wiraswasta/Wirausaha sebesar 4%, Petani/Rumah Tangga sebesar 12%, Pelajar/Mahasiswa sebesar 2%, dan Pekerjaan Lainnya sebesar 35%.

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 April sampai dengan Juni Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 13. Daftar Kuesioner Survei IKM Triwulan II Tahun 2025

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U-ALL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
23	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



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

89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
94	3	3	3	4	3	4	3	2	1	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
98	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025

2.3. Hasil Perhitungan

Dari hasil analisis ke sembilan unsur yang dijadikan indikator untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui bahwa nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya periode Bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 14. Hasil Perhitungan Survei IKM Triwulan II Tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-rata	Rata-rata Tertimbang	KINERJA
U1	Persyaratan	355	3.550	0.32	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	350	3.500	0.32	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	335	3.350	0.30	BAIK
U4	Biaya / Tarif	390	3.900	0.35	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	350	3.500	0.32	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	357	3.570	0.32	SANGAT BAIK
U7	Perilaku pelaksana	351	3.510	0.32	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	338	3.380	0.31	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	387	3.870	0.35	SANGAT BAIK
U10	Transparansi Pelayanan	352	3.520	0.32	BAIK
U11	Integritas Petugas Pelayanan	355	3.550	0.32	SANGAT BAIK
JUMLAH RATA-RATA TERTIMBANG					3.567
JUMLAH NILAI IKM					89.18
KATEGORI MUTU PELAYANAN					A
KINERJA PELAYANAN					SANGAT BAIK

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025

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

Tabel 15. Perbandingan Nilai Survei IKM

No.	Unsur Pelayanan	TRIWULAN I TAHUN 2025		TRIWULAN II TAHUN 2025		PERBANDINGAN	
		Nilai Rata-rata	Kriteria	Nilai Rata-rata	Kriteria	STATUS	VALUE
U1	Persyaratan	3.67	SANGAT BAIK	3.55	SANGAT BAIK	MENURUN	-0.120
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.60	SANGAT BAIK	3.50	BAIK	MENURUN	-0.100
U3	Waktu Penyelesaian	3.45	BAIK	3.35	BAIK	MENURUN	-0.100
U4	Biaya / Tarif	3.48	BAIK	3.90	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.420
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.63	SANGAT BAIK	3.50	BAIK	MENURUN	-0.130
U6	Kompetensi pelaksana	3.60	SANGAT BAIK	3.57	SANGAT BAIK	MENURUN	-0.030
U7	Perilaku pelaksana	3.53	BAIK	3.51	BAIK	MENURUN	-0.020
U8	Sarana dan Prasarana	3.53	BAIK	3.38	BAIK	MENURUN	-0.150
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.48	BAIK	3.87	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.390
U10	Transparansi Pelayanan	3.61	SANGAT BAIK	3.52	BAIK	MENURUN	-0.090
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3.59	SANGAT BAIK	3.55	SANGAT BAIK	MENURUN	-0.040
JUMLAH RATA-RATA TERTIMBANG		3.564		3.567		MENINGKAT	0.003
JUMLAH NILAI IKM		89.11		89.18		MENINGKAT	0.070
KATEGORI MUTU PELAYANAN		A		A			
KINERJA PELAYANAN		SANGAT BAIK		SANGAT BAIK			

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025

Hasil penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2025 pada beberapa unsur mengalami penurunan dari nilai sebelumnya. Antusiasme dan kesadaran penduduk akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan, namun dalam proses penerbitan dokumen kependudukan terdapat beberapa kendala sehingga terhambatnya penerbitan dokumen kependudukan baik dari segi sarana prasarana serta jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang sehingga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. Penurunan beberapa unsur tersebut akan menjadi bahan tindak lanjut agar kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya menjadi lebih baik.

2.4. Hasil Analisa Dan Tindak Lanjut

2.4.1 Hasil Analisa

Berdasarkan tabel 14 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat dapat ditarik Analisa untuk masing-masing dari ke 11 (Sebelas) Unsur yang dijadikan indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik antara lain sebagai berikut:

1. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan (U1)

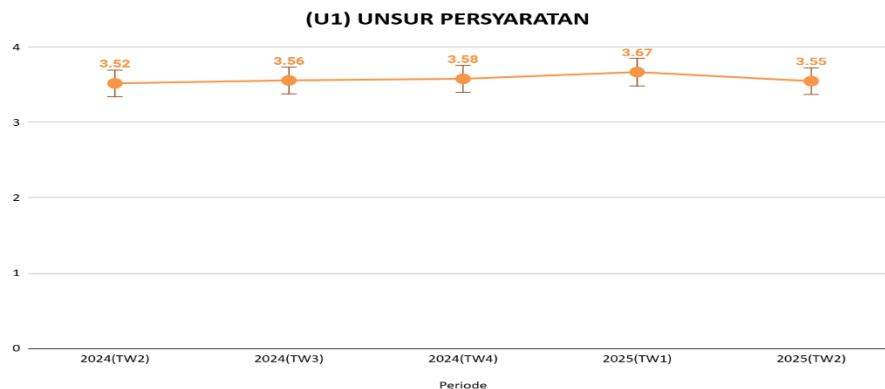
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap Persyaratan dalam pengurusan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Kubu Raya, pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah “Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?” Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 16. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat Sesuai	4	55	55.00%	220
2	Sesuai	3	45	45.00%	135
3	Kurang Sesuai	2	0	0.00%	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	355
Nilai Rata-Rata					3.55
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025



Grafik 6. Unsur Persyaratan (U1)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya yang terkait dengan Persyaratan adalah sebesar 3,55. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka ini berada pada interval nilai 3,064 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. Kondisi ini berarti, kemampuan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam penerapan persyaratan pelayanan dianggap SESUAI. Indikasinya juga terlihat dari jumlah responden yang memberikan jawaban, dimana sebesar 55% dari jumlah seluruh responden menjawab “Sangat Sesuai”, sebesar 45% menjawab “Sesuai, dan tidak ada responden yang menjawab “kurang sesuai”, dan “Tidak Sesuai” dari keseluruhan responden sebesar 100 orang. Kondisi ini disebabkan mayoritas pelanggan atau masyarakat yang mengurus berbagai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil memahami “persyaratan” sehingga mereka merasakan kemudahan dalam

mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan persyaratan pelayanannya. Meskipun demikian, kinerja pelayanan tetap harus ditingkatkan.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan yaitu dari 3,67 pada triwulan I tahun 2025 menjadi 3.55 pada Triwulan II tahun 2025.

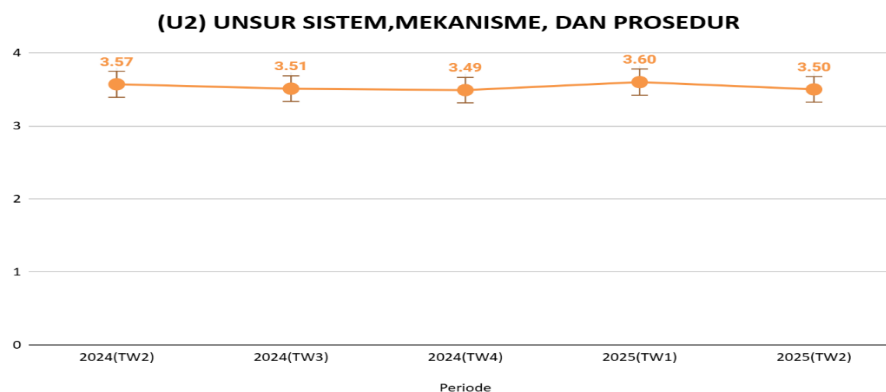
2. Penilaian Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

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

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

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat Mudah	4	51	51.00%	204
2	Mudah	3	48	48.00%	144
3	Kurang Mudah	2	1	1.00%	2
4	Tidak Mudah	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	350
Nilai Rata-Rata					3.50
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025



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

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan sistem, mekanisme dan Prosedur pelayanan adalah sebesar 3,50. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada

interval nilai 3,064 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. 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 51% responden menjawab “Sangat Mudah”, 48% responden menjawab “Mudah”, 1% responden menjawab “Kurang Mudah” dan tidak ada responden yang menjawab “Tidak Mudah”.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan yaitu dari 3.60 pada triwulan I tahun 2025 menjadi 3.50 pada triwulan II tahun 2025.

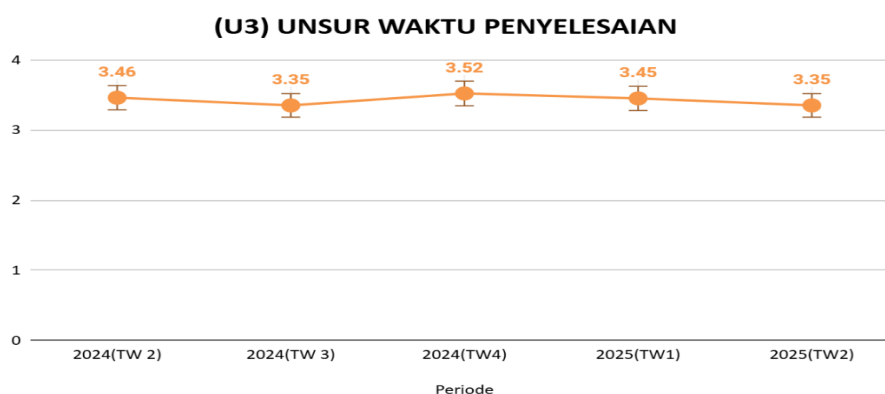
3. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian (U3)

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

Tabel 18. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat Cepat	4	43	43.00%	172
2	Cepat	3	51	51.00%	153
3	Kurang Cepat	2	4	4.00%	8
4	Tidak Cepat	1	2	2.00%	2
Jumlah		10	100	100.00%	335
Nilai Rata-Rata					3.35
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.37

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025



Grafik 8. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan waktu penyelesaian adalah sebesar 3,35. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,064 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. Ketepatan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya kepada masyarakat telah dinilai CEPAT oleh para responden. Keadaan ini terlihat dari persentase jawaban responden, dimana 43% responden menjawab “Sangat Cepat”, 51% responden menjawab “Cepat”, 4% responden menjawab “Kurang Cepat” dan 2% responden yang menjawab “Tidak Cepat”. Hal ini menunjukkan bahwa dari berbagai bentuk sistem pelayanan kepada masyarakat yang diberikan sudah baik, akan tetapi tetap perlu menjadi perhatian untuk peningkatan pelayanan sebagaimana ketentuan yang ada dalam standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap waktu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan dari 3.45 pada triwulan I tahun 2025 menjadi 3.35 pada triwulan II tahun 2025.

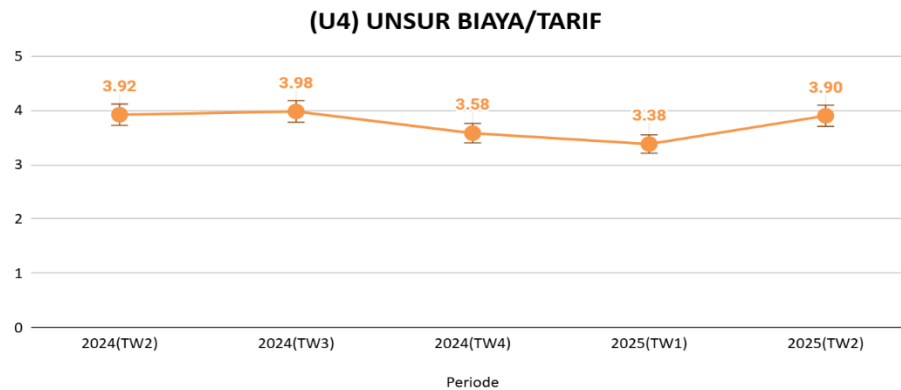
4. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya / Tarif (U4)

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

Tabel 19. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya/Tarif

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Gratis tanpa biaya	4	93	93.00%	372
2	Murah	3	5	5.00%	15
3	Cukup Mahal	2	1	1.00%	2
4	Sangat Mahal	1	1	1.00%	1
Jumlah		10	100	100.00%	390
Nilai Rata-Rata					3.90
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.43

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025



Grafik 9 . Unsur Biaya/Tarif (U4)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan Biaya / Tarif adalah sebesar 3,58. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I ternyata angka tersebut berada pada interval nilai 3,5324 – 4,00 dalam kategori “SANGAT BAIK”. Dari presentase responden yang memberikan penilaian juga terlihat sebesar 93% responden menjawab “Gratis Tanpa Biaya”, sebesar 5% responden menjawab “Murah”, sebesar 1% responden yang menjawab “Cukup Mahal” dan “Sangat Mahal”. Jika melihat naiknya persentase responden yang menjawab gratis tanpa biaya dan turunnya persentase yang menjawab murah maka dapat diprediksi bahwa sebagian besar responden merasakan biaya / tarif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya gratis dan murah. Adanya responden yang menjawab selain “Gratis Tanpa Biaya” menunjukkan masih adanya yang penduduk merasa perlu mengeluarkan biaya dalam pengurusan dokumen mereka yang dimana bahwasanya semua kepengurusan administrasi kependudukan bersifat “Gratis Tanpa Biaya”.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Biaya / Tarif pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3,38 pada triwulan I tahun 2025 menjadi 3.90 pada triwulan II tahun 2025.

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

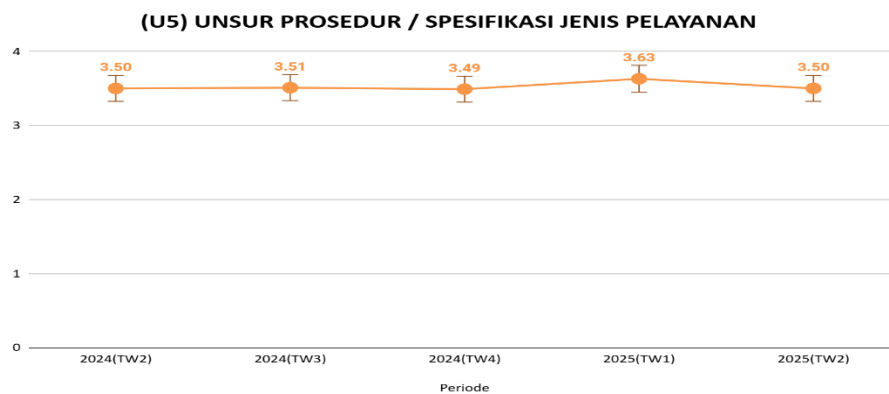
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam

kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 20. Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat Sesuai	4	51	51.00%	204
2	Sesuai	3	48	48.00%	144
3	Kurang Sesuai	2	1	1.00%	2
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	350
Nilai Rata-Rata					3.50
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025



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

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah sebesar 3,63. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,5324 – 4,00 dalam kategori “SANGAT BAIK”. Dari persentase responden yang memberikan penilaian terlihat sebesar 74% responden menjawab “Sangat Sesuai”, sebesar 19% menjawab “Sesuai”, sebesar 3% responden menjawab “Kurang Sesuai” dan sebesar 4% responden yang menjawab “Tidak Sesuai”.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3.49 pada triwulan IV tahun 2024 menjadi 3.63 pada triwulan I tahun 2025.

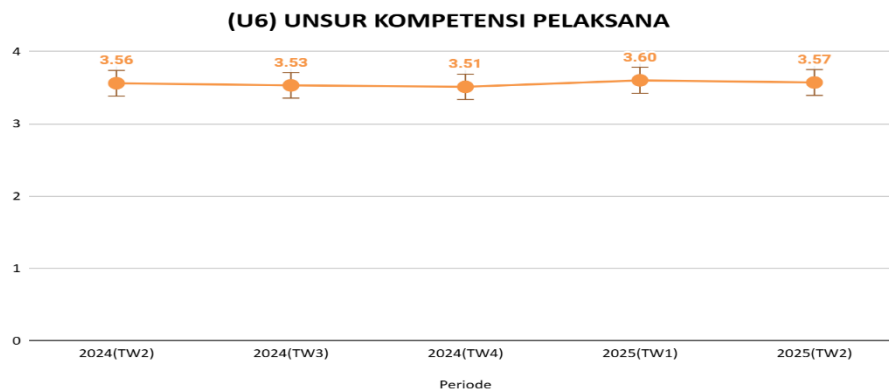
6. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana (U6)

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

Tabel 21. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat kompeten/Mampu	4	58	58.00%	232
2	Kompeten/Mampu	3	41	41.00%	123
3	Kurang Kompeten/Mampu	2	1	1.00%	2
4	Tidak Kompeten/Mampu	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	357
Nilai Rata-Rata					3.57
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025



Grafik 11. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan adalah sebesar 3,57. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada nilai 3,5324 – 4,00 dalam kategori “SANGAT BAIK”. Hal ini berarti menurut responden, petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya telah SANGAT MAMPU dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Indikasinya juga terlihat dari jawaban responden, yaitu sebesar 58% responden menjawab “Sangat Kompeten/Mampu”, sebesar 41% responden menjawab “Sangat Kompeten/Mampu”, 1% responden menjawab “Kurang

Kompeten/Mampu” dan tidak ada responden menjawab, dan “Tidak Kompeten / Mampu”.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Kompetensi Pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan dari 3.60 pada triwulan I tahun 2025 menjadi 3.57 pada triwulan II tahun 2025.

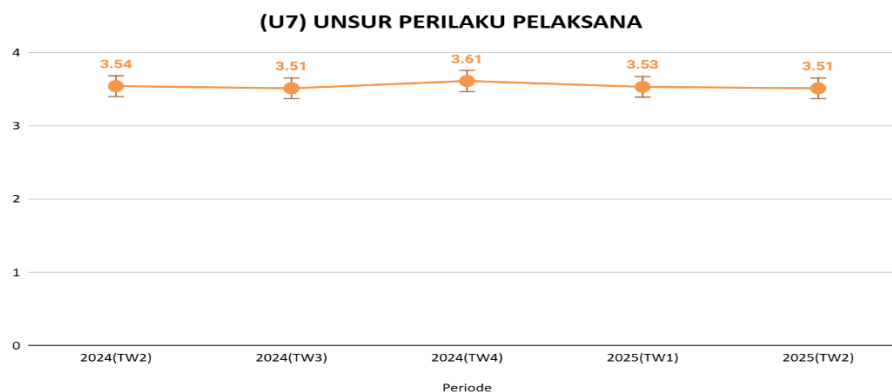
7. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana (U7)

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

Tabel 22. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat Sopan/Ramah	4	52	52.00%	208
2	Sopan/Ramah	3	47	47.00%	141
3	Kurang Sopan/Ramah	2	1	1.00%	2
4	Tidak Sopan/Ramah	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	351
Nilai Rata-Rata					3.51
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025



Grafik 12. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Dari tabel dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan sikap/perilaku pelaksana adalah sebesar 3,51. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut pada interval nilai 3,064 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. Hal ini berarti petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya telah bertindak SANGAT SOPAN dan RAMAH dalam menjalankan tugas dan

tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut pada interval nilai 3,064 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. Sekitar 41% responden memberikan jawaban “Sangat Baik” dan sebesar 56% responden menjawab “Baik”, 3% responden menjawab “Cukup” dan tidak ada responden menjawab “Buruk”.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Sarana dan Prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan dari 3.53 pada triwulan I tahun 2025 menjadi 3.38 pada triwulan II tahun 2025. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terus berupaya meningkatkan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kepada penduduk.

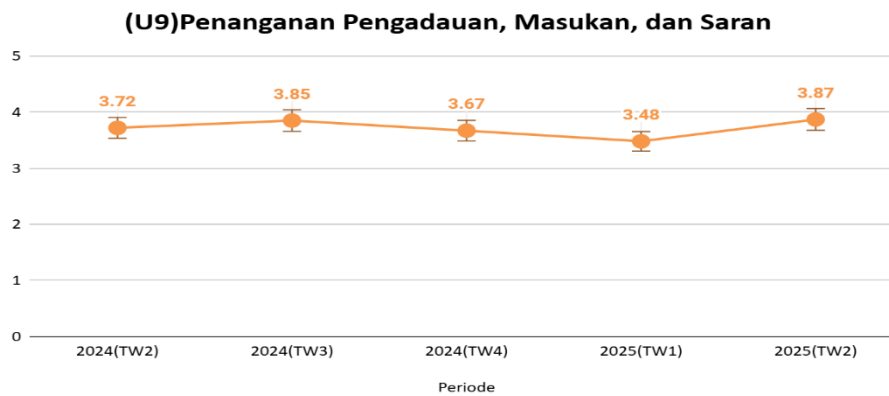
9. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan (U9)

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

Tabel 24. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4	91	91.00%	364
2	Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3	7	7.00%	21
3	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0.00%	0
4	Tidak Ada	1	2	2.00%	2
Jumlah		10	100	100.00%	387
Nilai Rata-Rata					3.87
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.43

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025



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

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah sebesar 3,87. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,5324 – 4,00 dalam kategori “SANGAT BAIK”. Hal ini terlihat dari persentase sebesar 91% responden menjawab “Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti”, sebesar 7% responden menjawab “Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti”, tidak ada responden menjawab “Ada tapi tidak berfungsi” dan 2% responden yang menjawab “Tidak Ada”. Kondisi ini berarti pemohon merasakan bahwa pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya berfungsi cukup maksimal walaupun lambat dalam menindaklanjutinya. Oleh karena itu meskipun telah mendapat apresiasi yang cukup baik dari responden mutu pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan perlu terus ditingkatkan lagi.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3.48 pada triwulan I tahun 2024 menjadi 3.87 pada triwulan II tahun 2025.

10. Penilaian Masyarakat Terhadap Transparasi Pelayanan (U10)

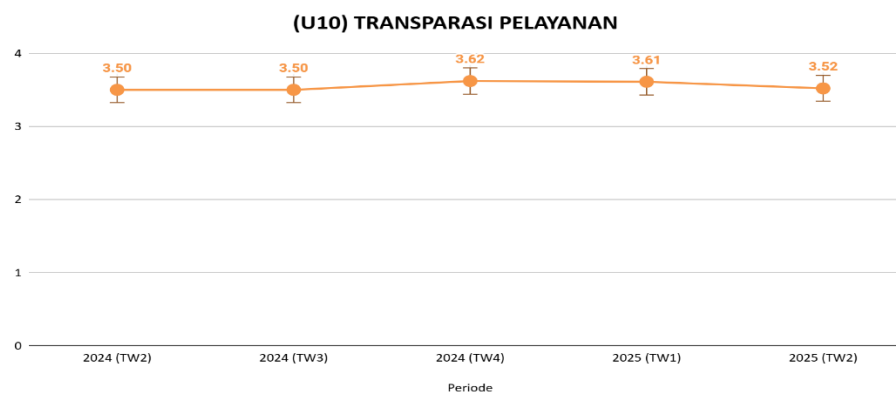
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap transparasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah

“Bagaimana pendapat Anda tentang transparasi pelayanan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 25. Penilaian Masyarakat Terhadap Transparasi Pelayanan

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat Transparan	4	52	52.00%	208
2	Transparan	3	48	48.00%	144
3	Kurang Transparan	2	0	0.00%	0
4	Tidak Transparan	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	352
Nilai Rata-Rata					3.52
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025



Grafik 15. Unsur Transparasi Pelayanan (U10)

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah sebesar 3,52. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,064 – 3,532 dan berada dalam kategori “BAIK”.

Hal ini terlihat dari persentase sebesar 52% responden menjawab “Sangat Transparan”, sebesar 48% responden menjawab “Transparan”, dan tidak ada responden menjawab “Kurang Transparan” dan yang menjawab “Tidak Transparan”. Kondisi ini berarti pemohon merasakan bahwa transparasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sangat transparan.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap transparasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan dari 3,61 pada triwulan I tahun 2024 menjadi 3,52 pada triwulan II tahun 2025.

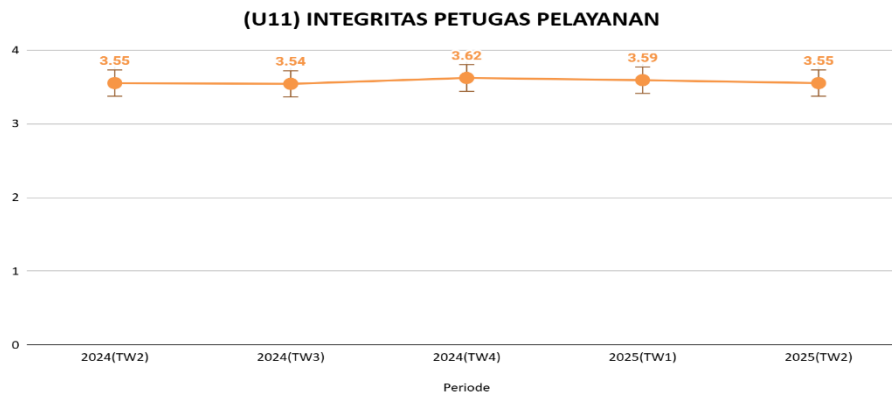
11. Penilaian Masyarakat Terhadap Integritas Petugas Pelayanan (U11)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap transparansi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah “Bagaimana pendapat Anda tentang Integritas Petugas Pelayanan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 26. Penilaian Masyarakat Terhadap Integritas Petugas Pelayanan

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat Berintegritas	4	57	57.00%	228
2	Memiliki Integritas	3	42	42.00%	126
3	Kurang Memiliki Integritas	2	0	0.00%	0
4	Tidak Memiliki Integritas	1	1	1.00%	1
Jumlah		10	100	100.00%	355
Nilai Rata-Rata					3.55
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis Juni 2025



Grafik 16.Integritas Petugas Pelayanan (U11)

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait integritas petugas pelayanan adalah sebesar 3,55. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,5324 – 4,000 dan berada dalam kategori “SANGAT BAIK”.

Hal ini terlihat dari persentase sebesar 57% responden menjawab “Sangat Berintegritas”, sebesar 43% responden menjawab “Memiliki Integritas”, 0% responden menjawab “Kurang Memiliki Integritas” dan 1%



responden menjawab “Tidak Memiliki Integritas”. Kondisi ini berarti pemohon merasakan bahwa integritas petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya berfungsi sangat baik.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap integritas petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami penurunan dari 3.59 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3.55 pada triwulan II tahun 2025.

BAB III

PENUTUPAN

3.1. Kesimpulan

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

- a. Penjaringan data menggunakan kuesioner dilakukan secara offline dan online, dilakukan secara langsung oleh petugas pengumpul data kepada penduduk yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.
- b. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 diikuti oleh 100 responden.
- c. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Triwulan I Tahun 2025 adalah sebesar **89.18**. Indeks tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam kategori **SANGAT BAIK (A)** dalam arti memuaskan masyarakat.
- d. Dari 11 (sebelas) unsur pelayanan yang diukur semua unsur menunjukkan kategori BAIK dan SANGAT BAIK; terdapat 6 (enam) unsur pelayanan yang mempunyai kategori nilai di atas 3,0644 (BAIK) dan 5 (lima) unsur pelayanan yang mempunyai kategori di atas 3,5234 (SANGAT BAIK) yakni :
 1. **Unsur Persyaratan (U1)** dengan nilai rata-rata **3,55**
 2. **Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)** dengan nilai rata-rata **3,50**
 3. **Unsur Waktu Penyelesaian (U3)** dengan nilai rata-rata **3,35**
 4. **Unsur Biaya / Tarif (U4)** dengan nilai rata-rata **3,90**
 5. **Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** dengan nilai rata-rata **3,50**
 6. **Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)** dengan nilai rata-rata **3,57**
 7. **Unsur Perilaku Pelaksana (U7)** dengan nilai rata-rata **3,51**

8. **Unsur Sarana dan Prasarana (U8)** dengan nilai rata-rata **3,38**.
 9. **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)** dengan nilai rata-rata **3,87**.
 10. **Unsur Transparasi Pelayanan (U10)** dengan nilai rata-rata **3.52**.
 11. **Unsur Integritas Petugas Pelayanan (U11)** dengan nilai rata-rata **3.55**.
- e. Dari 11 (sebelas) unsur tersebut terdapat beberapa unsur yang mengalami penurunan nilai dari hasil perhitungan survei IKM sebelumnya antara lain :
1. **Unsur Persyaratan (U1)** dengan nilai rata-rata **3,55**;
 2. **Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)** dengan nilai rata-rata **3,50** dengan nilai rata-rata **3,53**;
 3. **Unsur Waktu Penyelesaian (U3)** dengan nilai rata-rata **3,45**;
 4. **Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** dengan nilai rata-rata **3,50**;
 5. **Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)** dengan nilai rata-rata **3,57**;
 6. **Unsur Perilaku Pelaksana (U7)** dengan nilai rata-rata **3,53**;
 7. **Unsur Sarana dan Prasarana (U8)** dengan nilai rata-rata **3,53**;
 8. **Unsur Transparasi Pelayanan (U10)** dengan nilai rata-rata **3.52**;
 9. **Unsur Integritas Petugas Pelayanan (U11)** dengan nilai rata-rata **3.55**.
- f. Komentar saran perbaikan, masukan, dan harapan yang disampaikan oleh responden melalui kuesioner pada intinya adalah reaksi yang diungkapkan sebagai bentuk keluhan yang tujuannya adalah untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan agar kepedulian aparatur pelayanan terhadap kinerjanya dalam melayani penduduk/ masyarakat/pelanggan semakin mantap, disiplin, bertanggungjawab, konsisten dan menciptakan suasana yang tenang, kondusif, sopan, ramah dan

penyuh rasa adil. Adapun daftar komentar saran perbaikan, masukan, dan harapan terlampir pada halaman lampiran.

3.2. Saran

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

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