



PEMERINTAH
KAB. KUBU
RAYA



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUBU RAYA

TRIWULAN III

2025



EXECUTIVE SUMMARY
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUBU RAYA
TRIWULAN III TAHUN 2025

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

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

Survei ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan para pemohon pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pelayanan Pencatatan Sipil Kubu Raya. Hasil survei yang dilakukan antara bulan Juli – September tahun 2025 terhadap kesebelas unsur



pelayanan, diperoleh nilai **IKM = 89,29**, 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 III 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, September 2025



Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya,

Ir. Nuzmarini, 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	4
1.5. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur.....	5
1.5.1. Profil Organisasi	5
1.5.2. Sumber Daya Aparatur	9
1.6. Metode.....	10
1.7. Tim Penyusun Laporan Survey IKM.....	11
1.8. Jadwal Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.....	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.....	25
2.4.1 Hasil Analisa.....	25
BAB III PENUTUPAN.....	40
3.1. Kesimpulan.....	40
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 III Tahun 2025 ...	13
Tabel 9. Daftar Responden Kuesioner Survei IKM Triwulan III Tahun 2025 ...	18
Tabel 10. Daftar Responden Kuesioner Survei IKM Triwulan III Tahun 2025 ..	19
Tabel 11. Daftar Responden Kuesioner Survei IKM Triwulan III Tahun 2025 ..	19
Tabel 12. Daftar Responden Kuisisioner Survei IKM Triwulan III Tahun 2025 ...	20
Tabel 13. Daftar Kuesioner Survei IKM Triwulan III Tahun 2025	21
Tabel 14. Hasil Perhitungan Survei IKM Triwulan III Tahun 2025	24
Tabel 15. Perbandingan Nilai Survei IKM	24
Tabel 16. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan	25
Tabel 17. Penilaian Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur ..	27
Tabel 18. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian	28
Tabel 19. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya/Tarif	29
Tabel 20. Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	30
Tabel 21. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	32
Tabel 22. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana.....	33
Tabel 23. Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana Dan Prasarana	34
Tabel 24. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan	35
Tabel 25. Penilaian Masyarakat Terhadap Transparasi Pelayanan	37
Tabel 26. Penilaian Masyarakat Terhadap Integritas Petugas Pelayanan	38



DAFTAR GAMBAR

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	20
Grafik 5. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	21
Grafik 6. Unsur Persyaratan (U1).....	26
Grafik 7. Unsur Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur (U2).....	27
Grafik 8. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	28
Grafik 9 . Unsur Biaya/Tarif (U4).....	29
Grafik 10. Unsur Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	31
Grafik 11. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)	32
Grafik 12. Unsur Perilaku Pelaksana (U7).....	33
Grafik 13. Unsur Sarana Dan Prasarana (U8)	34
Grafik 14. Unsur Penangan Pengaduan, Saran, Dan Masukan (U9).....	36
Grafik 15. Unsur Transparasi Pelayanan (U10).....	37
Grafik 16. Integritas Petugas Pelayanan (U11)	38

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).”

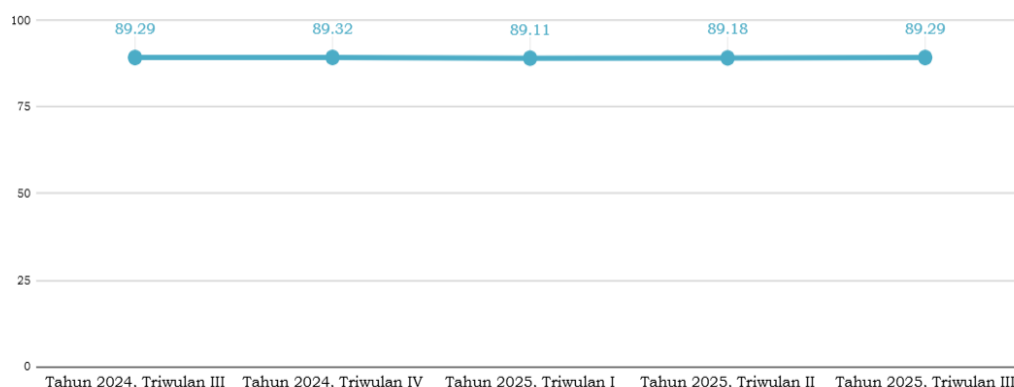
Evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri dengan melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tujuannya adalah untuk menakar kinerja dan menggambarkan respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan untuk mengetahui unsur-unsur 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 III	89.29
2	Tahun 2024, Triwulan IV	89.32
3	Tahun 2025, Triwulan I	89.11
4	Tahun 2025, Triwulan II	89.18
5	Tahun 2025, Triwulan III	89.29

GRAFIK PENILAIAN IKM



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

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

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 I Tahun 2025 berjumlah 654.921 jiwa dengan rincian jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 334.272 jiwa dan penduduk berjenis kelamin perempuan berjumlah 320.649 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

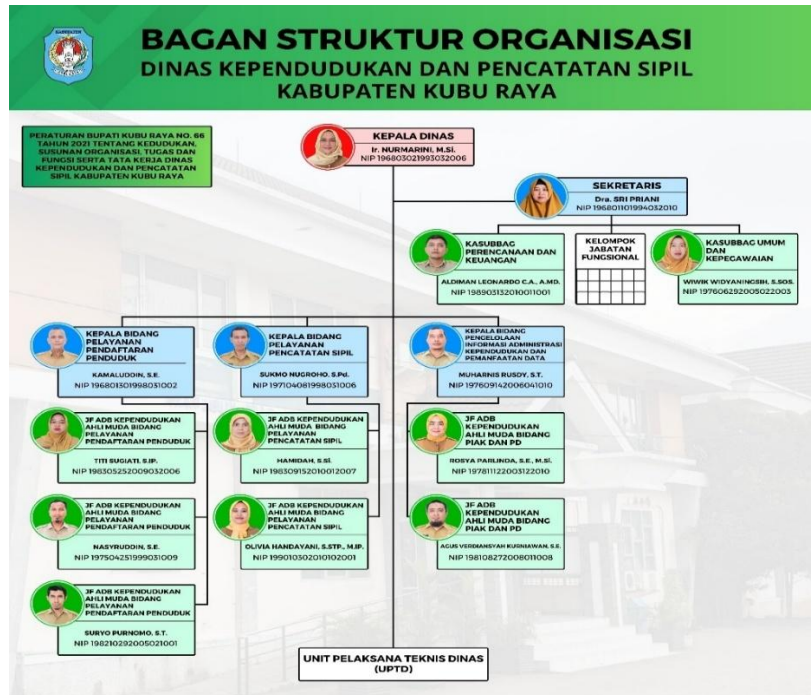
Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23
Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

- 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 Juli sampai dengan bulan September 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 III Tahun 2025

NO RESP	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN UTAMA	JENIS LAYANAN	CATATAN ATAU KOMENTAR
1	24	1	3	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Pelayanan Sudah Baik. Terimakasih
2	17	2	3	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Waktu pengambilan KTP lama, ruang tunggu sempit
3	25	1	4	5	Kepindahan	Terimakasih Dukcapil. Proses saya urus pindah cepat. karena bisa dikirim lewat email saja
4	33	1	5	1	Loket Sejati/Pinter	Gabung KK cepat, langsung dapat KTP juga. 1 hari langsung jadi
5	40	2	3	8	Akta Kematian	
6	20	2	4	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Pelayanan sudah baik, namun saja tempat menunggu sempit
7	25	1	5	1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
8	33	1	5	10	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
9	40	2	3	8	Kartu Identitas Anak	
10	40	1	5	2	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
11	46	2	5	5	Kartu Identitas Anak	
12	35	2	3	10	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
13	37	1	3	4	Kartu Keluarga	
14	46	2	6	1	Kepindahan	
15	44	2	3	8	Akta Kelahiran	
16	34	1	4	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Sudah baik ,, hanya saja untuk saat sudah beberapa hari tidak bisa melakukan perekaman di kecamatan kami
17	36	1	4	5	Kartu Keluarga	
18	18	2	3	9	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	



19	45	1	3	2	Akta Kelahiran	
20	29	2	5	2	Loket Sejati/Pinter	
21	33	2	5	5	Akta Kelahiran	Kami berharap proses penerbitan akta kelahiran dapat memudahkan bayi yang sudah berusia 28 hari atau lebih. Dengan demikian, orang tua yang mungkin mengalami keterlambatan pelaporan tetap dapat mengurus akta kelahiran anaknya tanpa kendala berarti. Terima kasih atas perhatian dan pelayanannya.
22	46	1	5	7	Kartu Keluarga	Tingkat kn lagi pelayanan dan kinerjanya agar dinas dukcapil semakin melaju
23	43	1	4	1	Kartu Keluarga	
24	39	1	3	2	Akta Kelahiran	harap klw ada perubahan dan lain-lainnya harap di beritau secepatnya di groud gesa dan kami kalau bertayak di harap bpk ibu dukcapil dapat merespon cepat jd kami sebagai oprator desa bisa menyesuaikan kan dgn dukcapil.sekian terima kasi
25	33	2	3	10	Kartu Keluarga	Mohon untuk batas pengambilan bon utk bisa dipercepat, karena kalau temponya sampai 3 mingguan kasihan masyarakat jika berkas segera diperlukan 🙏
26	52	2	3	8	Kartu Keluarga	
27	35	2	3	2	Akta Kelahiran	Semoga kedepannya lebih baik lagi
28	36	2	3	8	Kartu Identitas Anak	lebih baik lagi kalo bisa cetak di Capil kecamatan
29	53	1	3	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Semoga Disdukcapil kubu raya khususnya semakin sigap di dalam pelayan urgensi utamanya,yaitu KTP.
30	34	1	5	10	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Sudah baik ,, semoaga semakin baik
31	47	2	4	5	Kartu Keluarga	Pelayanan sudah sesuai dengan aturan
32	35	1	3	10	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
33	40	1	3	10	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Kalau bisa untuk waktu boleh kku bisa di singkat kan
34	34	1	5	6	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
35	46	1	4	10	Kartu Keluarga	
36	37	1	3	2	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
37	29	1	4	2	Kartu Keluarga	
38	37	2	5	1	Akta Kelahiran	
39	27	2	4	10	Akta Kelahiran	Khusus untuk pengajuan akta kelahiran, berikan solusi jika surat lahir dri buku pink tidak di isi tapi surat lahir dr rs ada, tetapi di tolak terus pengajuannya.
40	35	1	3	2	Kartu Keluarga	Tingkatkan layanannya



41	51	1	3	2	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Semua pelayanan yg di sajikan dukcapil sudah puas
42	25	1	5	2	Loket Sejati/Pinter	Peningkatan percepatan pelayanan dan ketersediaan blanko KTP agar di usahakan tetap ada
43	32	1	3	10	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
44	23	1	5	10	Akta Kelahiran	Saran dalam pengajuan akta kelahiran jangan terlalu di persulit sesuaikan saja dengan SKL dari bidan/dokter sehingga kita tidak lagi minta perubahan ke dokter atau bidan nya, harapan semoga dalam pelayanan pencatatan sipil dapat lebih mudah lagi. Terimakasih
45	40	2	5	8	Akta Kelahiran	semangat teman2 disdukcapil kubu raya dari menanjak teruslah melaju salam hormat
46	24	2	3	10	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
47	45	1	3	2	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
48	33	1	3	10	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
49	24	2	3	2	Akta Kelahiran	
50	31	1	4	10	Akta Kematian	
51	29	2	5	2	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
52	31	2	5	8	Kartu Keluarga	Semoga kedepannya pelayanan dimudahkan dan lebih baik lagi
53	39	1	5	2	Loket Sejati/Pinter	Tingkatkan lagi pelayanan dan keramahan
54	38	1	5	10	Akta Kelahiran	Mudah-mudahan semua pengajuan dari apapun bisa secepatnya di kirim ke email & #Semangat buat kita semuanya #kuburaya.
55	32	1	5	6	Kartu Keluarga	1. Jangan suka berubah dalam persyaratan pelayanan 2. Buatlah persyaratan se gampang mungkin, kalau ada kekurangan biar tidak bolak balik ke desa. Kasiahkan kalau desa nya yang jauh. 3. Sipemuda online , jangan buat ribet berikan lah semudah mungkin. Contoh buat akte kelahiran, klau bsa jgn semuanya berkas yg asli, klau bsa berkas foto copy kenapa harus yg asli 4. Khusus untuk perangkat desa, untuk pengambilan berkas atau masukkan seperti KTP, kk, dan akte jgn di batasi hanya 2. Minimal 5 , krn kami ini jauh2 lokasi



						desanya..
						6. Usahakan pelayanan di bawah dan di atas buatlah kami nyaman dan anggap lah kami ini rekan kerja, krn kita satu kesatuan..
56	52	1	3	10	Kepindahan	semoga tetap baik dan lebih optimal untuk kedepannya
57	25	1	3	10	Akta Kelahiran	menjadi lebih baik kedepanya
58	29	1	3	9	Loket Sejati/Pinter	
59	31	2	3	8	Kartu Keluarga	
60	33	2	5	1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Penambahan jumlah petugas saat jam sibuk dapat membantu mempercepat proses layanan dan mengurangi antrean panjang.
61	37	2	4	5	Kepindahan	Pemeliharaan rutin sarana umum seperti kursi tunggu, AC, dan toilet sangat diperlukan agar pengunjung merasa nyaman selama menunggu pelayanan.
62	45	1	6	3	Kartu Keluarga	Pemanfaatan sistem antrean digital atau berbasis aplikasi akan membantu mengatur alur pelayanan lebih tertib dan cepat.
63	27	2	5	4	Akta Kelahiran	Pelatihan berkala bagi petugas pelayanan bisa meningkatkan profesionalitas dan kecepatan dalam melayani.
64	42	1	5	2	Kartu Identitas Anak	Penyediaan layanan mandiri (self-service) untuk layanan-layanan dasar akan mengurangi beban loket utama.
65	31	2	4	2	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
66	37	1	3	7	Akta Perkawinan	Saya mengapresiasi keramahan staf, namun mohon dipertimbangkan penambahan loket pelayanan agar proses bisa lebih cepat, terutama saat ramai pengunjung.
67	47	2	5	2	Kartu Identitas Anak	Saran saya, perbaiki sistem antrian elektronik agar lebih responsif dan tidak sering error. Ini bisa membantu mempercepat proses pelayanan secara keseluruhan.
68	35	1	5	6	Kartu Keluarga	Tempat pelayanan cukup bersih, namun pencahayaan dan ventilasi perlu ditingkatkan agar pengunjung lebih nyaman saat menunggu.
69	29	2	5	1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Akan lebih baik jika jadwal pelayanan bisa diperpanjang di hari tertentu, supaya warga yang bekerja bisa tetap dilayani di luar jam kerja biasa.
70	32	1	5	4	Kartu Keluarga	Kalau bisa tambahkan papan informasi digital tentang tahapan pelayanan, jadi masyarakat bisa tahu proses mana yang sedang berjalan tanpa harus bertanya.
71	25	1	4	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Saya menyarankan agar dilakukan pembagian tugas yang lebih spesifik antar petugas, supaya antrean tidak menumpuk di satu titik saja.



72	30	1	5	4	Akta Perkawinan	Mungkin bisa ditambahkan petunjuk atau peta lokasi layanan di area publik, agar pengunjung baru tidak bingung mencari ruang atau loket yang dituju.
73	45	2	4	8	Akta Kematian	Akan lebih baik jika ada sistem antrian terintegrasi antara semua jenis layanan, supaya lebih tertib dan waktu tunggu bisa lebih terkendali.
74	52	2	5	1	Kartu Keluarga	Kalau ade ketidak sesuaian antara nama di salah satu syarat, kk, KTP, atau surT nikah mohon di koordinasi dengan team perbaikan... Terima kasih
75	35	2	4	10	Akta Kelahiran	
76	27	2	4	2	Loket Sejati/Pinter	
77	29	2	4	2	Loket Sejati/Pinter	
78	30	2	4	1	Akta Kelahiran	
79	37	2	4	1	Akta Kelahiran	
80	33	2	4	5	Kartu Keluarga	Kalo bisa utk web sipemudanya bisa di kunjungi full 24 jam
81	41	2	4	1	Akta Kelahiran	Semakin sukses
82	30	2	4	10	Loket Sejati/Pinter	
83	38	2	5	1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
84	23	2	4	5	Kartu Keluarga	
85	30	2	4	5	Kartu Keluarga	Semoga makin sukses
86	48	2	4	1	Loket Sejati/Pinter	
87	33	2	4	2	Loket Sejati/Pinter	Makin sukses
88	30	2	4	1	Loket Sejati/Pinter	
89	30	2	4	10	Akta Kelahiran	
90	29	2	4	5	Akta Kelahiran	Sejauh ini ckup baik dan cepat tepat
91	35	2	5	1	Akta Kelahiran	
92	30	2	4	1	Akta Kelahiran	
93	26	2	4	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	sudah bagus krn sudah ada layanan mandiri
94	28	1	5	6	Kartu Keluarga	
95	32	2	3	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
96	45	1	5	6	Akta Perkawinan	Layanan mandiri
97	33	2	3	5	Kartu Keluarga	
98	35	1	5	5	Kartu Identitas Anak	
99	40	2	3	6	Akta Kelahiran	
100	35	2	5	5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	

2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

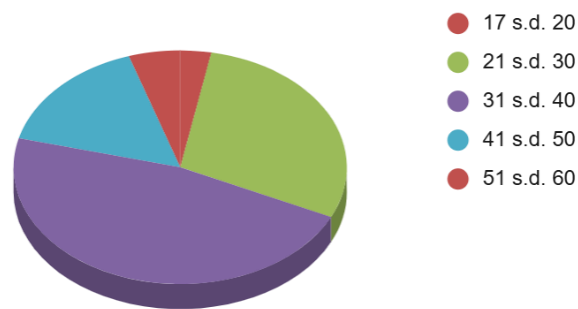
Karakteristik Responden berdasarkan umur yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut:

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

No	Rentang Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	<17	0	0.00%
2	17 s.d. 20	3	3.00%
3	21 s.d. 30	29	29.00%
4	31 s.d. 40	47	47.00%
5	41 s.d. 50	16	16.00%
6	51 s.d. 60	5	5.00%
7	61 s.d. 70	0	0.00%
8	>71	0	0.00%
Total		100	100.00%

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 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 3%, 21-30 tahun sebesar 29%, 31-40 tahun sebanyak 47%, usia 41-50 tahun sebesar 16%, usia 51-60 tahun sebesar 5%, 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 47 orang atau sebesar 47%.

2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

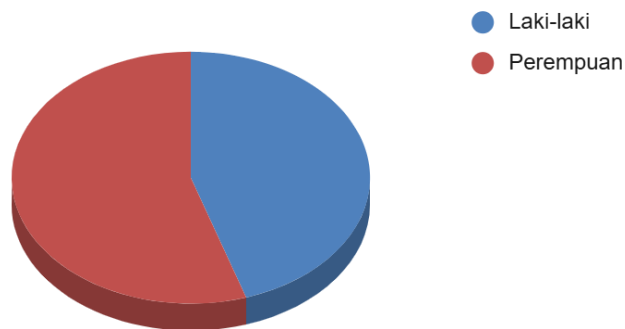
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut:

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	45	45.00%
2	Perempuan	55	55.00%
Total		100	100.00%

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 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 45% dan perempuan sebesar 55%.

2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

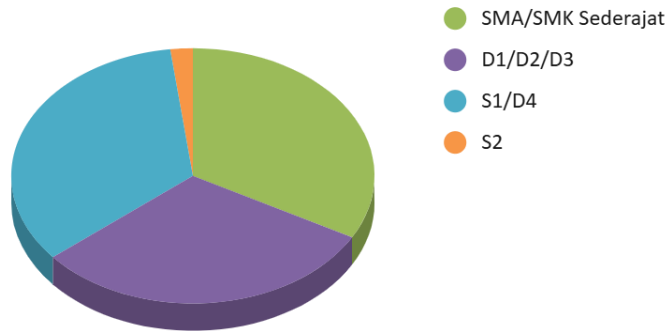
Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut:

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

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1	SD/MI Kebawah	0	0.00%
2	SMP/MTs/Sederajat	0	0.00%
3	SMA/SMK Sederajat	33	33.00%
4	D1/D2/D3	31	31.00%
5	S1/D4	34	34.00%
6	S2	2	2.00%
7	S3	0	0.00%
Total		100	100

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 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 0 orang (0%), SMA/SMK sederajat sebanyak 33 orang (33%), D1-D3 sebanyak 31 orang (31%), S1 sebanyak 34 orang (34%), dan S2 sebanyak 2 orang (2%). Kondisi ini menunjukkan bahwa rata-rata pengunjung atau masyarakat yang mengurus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya berpendidikan terakhir S1/D4 Sederajat dengan jumlah 34 orang responden dari 100 orang.

2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

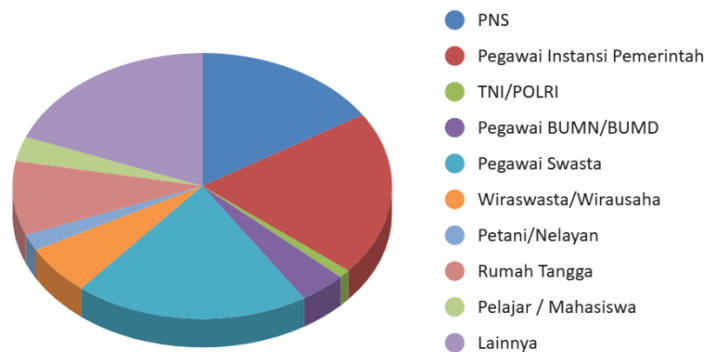
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 12. Daftar Responden Kuisioner Survei IKM Triwulan III Tahun 2025

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	PNS	16	16.00%
2	Pegawai Instansi Pemerintah	20	20.00%
3	TNI/POLRI	1	1.00%
4	Pegawai BUMN/BUMD	4	4.00%
5	Pegawai Swasta	20	20.00%
6	Wiraswasta/Wirusaha	6	6.00%
7	Petani/Rumah Tangga	2	2.00%
8	Pelajar / Mahasiswa	9	9.00%
9	Lainnya	3	3.00%
Total		100	100.00%

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 2025

PEKERJAAN RESPONDEN



Grafik 5. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari tabel di atas menunjukkan, bahwa pekerjaan utama responden, didominasi oleh responden yang bekerja sebagai PNS sebesar 16%, Pegawai Instansi Pemerintah sebesar 20%, TNI/POLRI sebesar 1%, Pegawai BUMN/BUMD sebesar 4%, Pegawai Swasta sebesar 20%, Wiraswasta/Wirusaha sebesar 6%, Petani/Nelayan sebesar 2%, Mengurus Rumah Tangga 9%, Pelajar/Mahasiswa sebesar 3%, dan Pekerjaan Lainnya sebesar 19%.

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 Juli sampai dengan September Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 13. Daftar Kuesioner Survei IKM Triwulan III 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	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	2	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	2	2	1	2	3	4	1	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
24	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
25	3	4	3	3	3	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	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3
30	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3
31	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
36	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
43	4	4	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4
44	4	2	4	1	4	4	2	4	1	4	2	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



55	1	1	1	3	1	3	3	3	4	3	4	3
56	2	3	4	1	3	3	2	2	2	4	3	3
57	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
61	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
62	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
63	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
64	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
65	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
67	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
68	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
69	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
70	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
71	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
72	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
73	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
74	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
92	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
93	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
96	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
97	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
98	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
99	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
100	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 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 Juli sampai dengan September Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 14. Hasil Perhitungan Survei IKM Triwulan III Tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-rata	Rata-rata Tertimbang	KINERJA
U1	Persyaratan	360	3.600	0.33	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	355	3.550	0.32	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	348	3.480	0.32	BAIK
U4	Biaya / Tarif	345	3.450	0.31	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	358	3.580	0.33	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	361	3.610	0.33	SANGAT BAIK
U7	Perilaku pelaksana	358	3.580	0.33	SANGAT BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	356	3.560	0.32	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	352	3.520	0.32	BAIK
U10	Transparansi Pelayanan	371	3.710	0.34	SANGAT BAIK
U11	Integritas Petugas Pelayanan	361	3.610	0.33	SANGAT BAIK
JUMLAH RATA-RATA TERTIMBANG					3.572
JUMLAH NILAI IKM					89.29
KATEGORI MUTU PELAYANAN					A
KINERJA PELAYANAN					SANGAT BAIK

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 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 II TAHUN 2025		TRIWULAN III TAHUN 2025		PERBANDINGAN	
		Nilai Rata-rata	Kriteria	Nilai Rata-rata	Kriteria	STATUS	VALUE
U1	Persyaratan	3.55	SANGAT BAIK	3.60	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.050
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.50	BAIK	3.55	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.050
U3	Waktu Penyelesaian	3.35	BAIK	3.48	BAIK	MENINGKAT	0.130
U4	Biaya / Tarif	3.90	SANGAT BAIK	3.45	BAIK	MENURUN	-0.450
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	BAIK	3.58	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.080
U6	Kompetensi pelaksana	3.57	SANGAT BAIK	3.61	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.040
U7	Perilaku pelaksana	3.51	BAIK	3.58	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.070
U8	Sarana dan Prasarana	3.38	BAIK	3.56	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.180
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.87	SANGAT BAIK	3.52	BAIK	MENURUN	-0.350
U10	Transparansi Pelayanan	3.52	BAIK	3.71	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.190
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3.55	SANGAT BAIK	3.61	SANGAT BAIK	MENINGKAT	0.060
JUMLAH RATA-RATA TERTIMBANG		3.567		3.572		MENINGKAT	0.005
JUMLAH NILAI IKM		89.18		89.29		MENINGKAT	0.110
KATEGORI MUTU PELAYANAN		A		A			
KINERJA PELAYANAN		SANGAT BAIK		SANGAT BAIK			

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 2025

Hasil penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III 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:

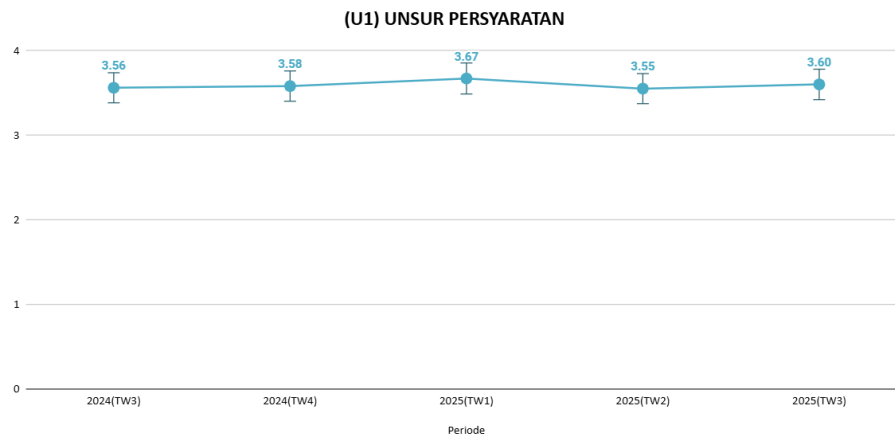
1. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan (U1)

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	67	67.00%	268
2	Sesuai	3	27	27.00%	81
3	Kurang Sesuai	2	5	5.00%	10
4	Tidak Sesuai	1	1	1.00%	1
Jumlah		10	100	100.00%	360
Nilai Rata-Rata					3.60
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.40

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 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 3,60. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka ini berada pada interval nilai 3,5324 – 4,00 dalam kategori “SANGAT BAIK”. Kondisi ini berarti, kemampuan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam penerapan persyaratan pelayanan dianggap SANGAT SESUAI. Indikasinya juga terlihat dari jumlah responden yang memberikan jawaban, dimana sebesar 67% responden menjawab “Sangat Sesuai”, sebesar 27% responden menjawab “Sesuai”, sebesar 5% responden menjawab “Kurang Sesuai” dan 1% responden menjawab “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 peningkatan yaitu dari 3,55 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3.60 pada Triwulan III 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

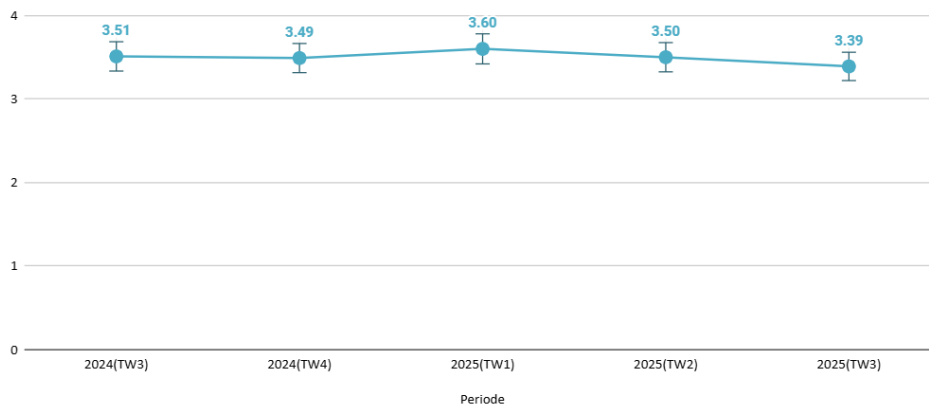
dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?” Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

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

No.	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat Mudah	4	61	61.00%	244
2	Mudah	3	34	34.00%	102
3	Kurang Mudah	2	4	4.00%	8
4	Tidak Mudah	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 September 2025

(U2) UNSUR SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR



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

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan sistem, mekanisme dan Prosedur pelayanan adalah sebesar 3,55. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut berada pada interval nilai 3,5324 – 4,00 dalam kategori “SANGAT BAIK”. Menurut responden secara spesifik, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diterapkan oleh unit ini SANGAT MUDAH dengan jenis pelayanannya. Indikasinya terlihat dari jumlah responden yang memberikan jawaban, di mana sebesar 61% responden menjawab “Sangat Mudah”, 34% responden menjawab “Mudah”, 4% responden menjawab “Kurang Mudah” dan 1% responden yang menjawab “Tidak Mudah” dari keseluruhan responden sebesar 100 orang.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kubu Raya mengalami penurunan yaitu dari 3.50 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3.39 pada triwulan III tahun 2025.

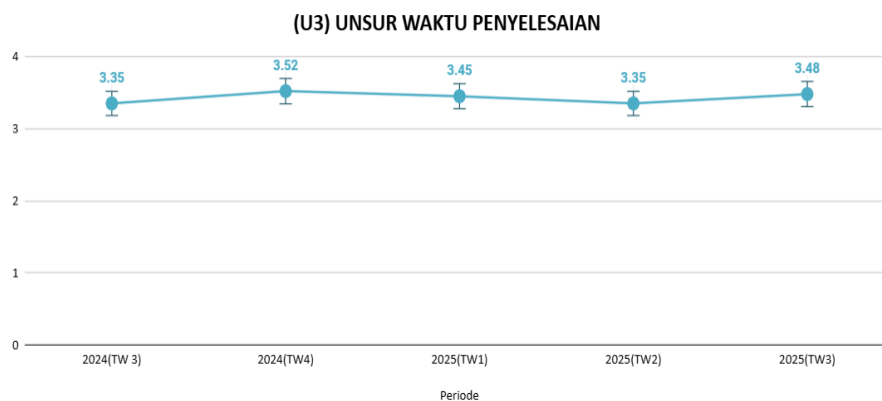
3. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Penyelesaian (U3)

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	54	54.00%	216
2	Cepat	3	41	41.00%	123
3	Kurang Cepat	2	4	4.00%	8
4	Tidak Cepat	1	1	1.00%	1
Jumlah		10	100	100.00%	348
Nilai Rata-Rata					3.48
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.38

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 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 3,48. 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 54% responden menjawab “Sangat Cepat”, 41% responden menjawab “Cepat”, 4% responden menjawab “Kurang Cepat” dan 1% responden yang menjawab “Tidak Cepat” dari keseluruhan responden sebesar 100 orang.

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 peningkatan dari 3.35 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3.48 pada triwulan III tahun 2025.

4. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya / Tarif (U4)

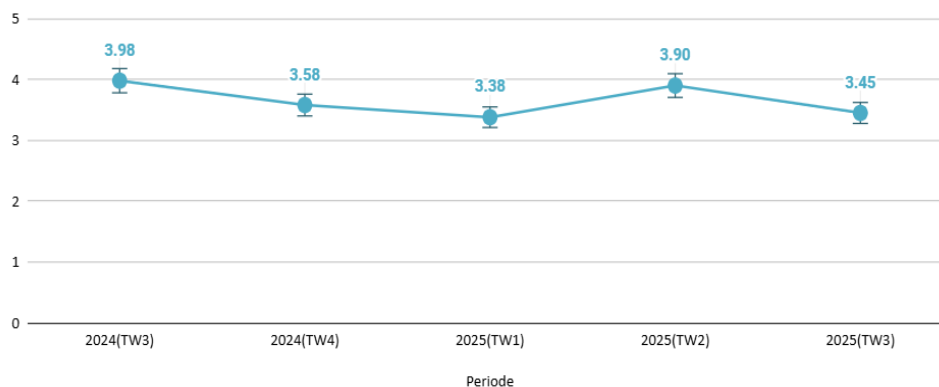
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap biaya / tarif pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 19. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya/Tarif

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Gratis tanpa biaya	4	65	65.00%	260
2	Murah	3	25	25.00%	75
3	Cukup Mahal	2	0	0.00%	0
4	Sangat Mahal	1	10	10.00%	10
Jumlah		10	100	100.00%	345
Nilai Rata-Rata					3.45
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.38

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 2025

(U4) UNSUR BIAYA/TARIF



Grafik 9 . Unsur Biaya/Tarif (U4)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkait dengan Biaya / Tarif adalah sebesar 3,45. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I ternyata angka tersebut berada pada interval nilai 3,064 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. Dari presentase responden yang

memberikan penilaian juga terlihat sebesar 65% responden menjawab “Gratis Tanpa Biaya”, sebesar 25% responden menjawab “Murah”, sebesar 0% responden yang menjawab “Cukup Mahal” dan sebesar 10% responden menjawab “Sangat Mahal” dari keseluruhan responden sebesar 100 orang. Jika melihat persentase responden yang menjawab gratis tanpa biaya dan 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 penurunan dari 3,90 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3.45 pada triwulan III tahun 2025.

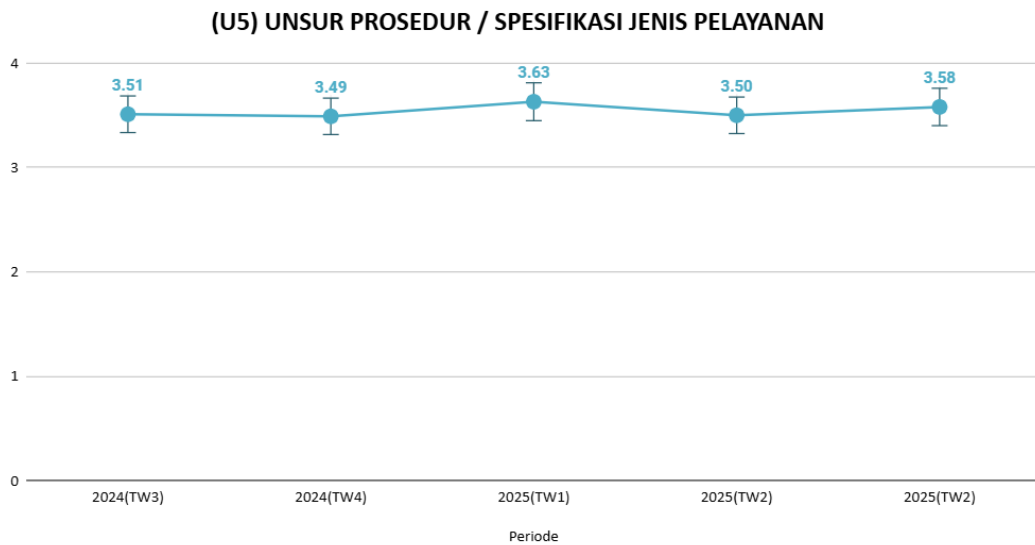
5. Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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	63	63.00%	252
2	Sesuai	3	33	33.00%	99
3	Kurang Sesuai	2	3	3.00%	6
4	Tidak Sesuai	1	1	1.00%	1
Jumlah		10	100	100.00%	358
Nilai Rata-Rata					3.58
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 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 3,58. 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 63% responden menjawab “Sangat Sesuai”, sebesar 33% responden menjawab “Sesuai”, sebesar 3% responden menjawab “Kurang Sesuai” dan sebesar 1% responden yang menjawab “Tidak Sesuai” dari keseluruhan responden sebesar 100 orang.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3.50 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3.58 pada triwulan III tahun 2025.

6. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana (U6)

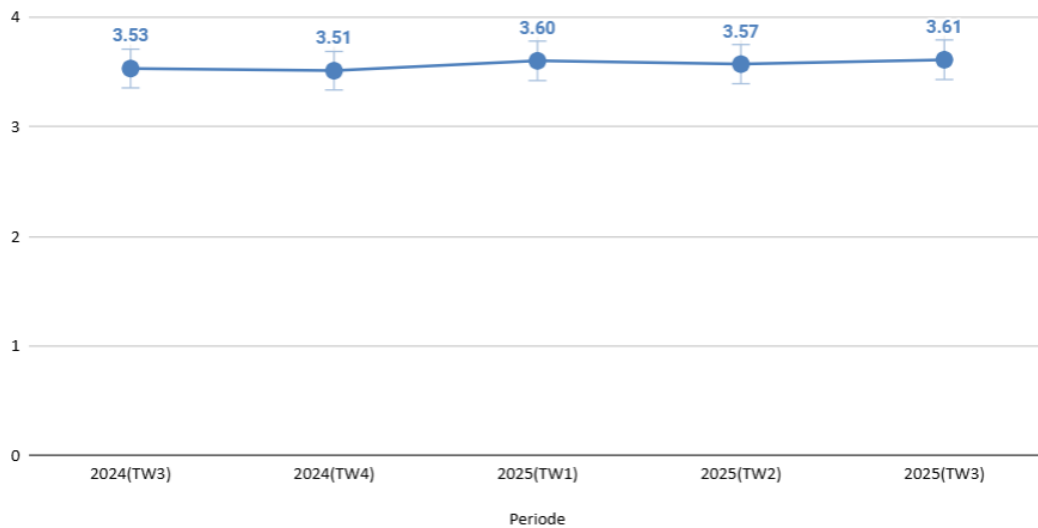
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap kompetensi pelaksana pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 21. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana

NO	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat kompeten/Mampu	4	64	64.00%	256
2	Kompeten/Mampu	3	33	33.00%	99
3	Kurang Kompeten/Mampu	2	3	3.00%	6
4	Tidak Kompeten/Mampu	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	361
Nilai Rata-Rata					3.61
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.40

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 2025

(U6) UNSUR KOMPETENSI PELAKSANA



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 3,61. 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 64% responden menjawab “Sangat Kompeten/Mampu”, sebesar 33% responden menjawab “Sangat Kompeten/Mampu”, 3% responden menjawab “Kurang Kompeten/Mampu” dan tidak ada responden menjawab, dan “Tidak Kompeten / Mampu” dari keseluruhan responden sebesar 100 orang.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Kompetensi Pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3.57 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3.61 pada triwulan III tahun 2025.

7. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana (U7)

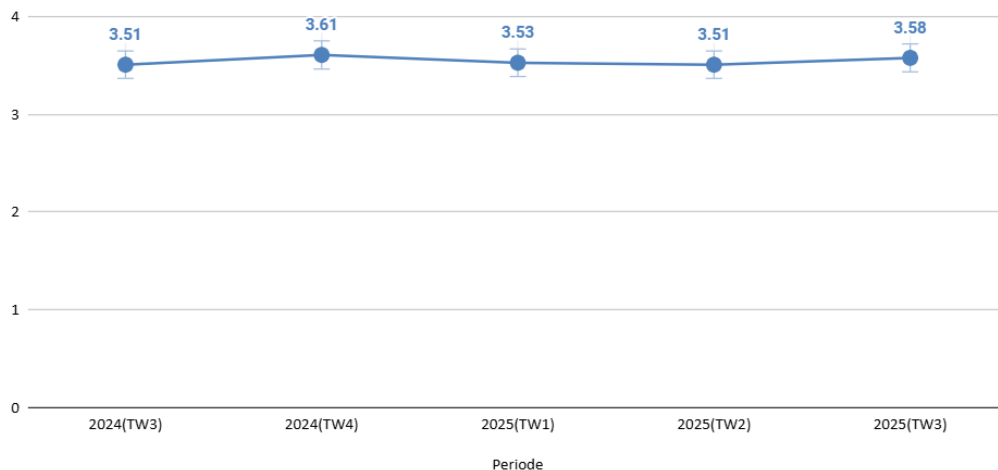
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap perilaku pelaksana pelayanan maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel sebagai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

Tabel 22. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat Sopan/Ramah	4	63	63.00%	252
2	Sopan/Ramah	3	32	32.00%	96
3	Kurang Sopan/Ramah	2	5	5.00%	10
4	Tidak Sopan/Ramah	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	358
Nilai Rata-Rata					3.58
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 2025

(U7) UNSUR PERILAKU PELAKSANA



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 3,58. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut pada interval nilai 3,5324 – 4,00 dalam kategori “SANGAT 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

fungsinya. Dari tabel di atas terlihat bahwa sekitar 63% responden memberikan jawaban bahwa perilaku pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya “Sangat Sopan/Ramah”, 32% responden menjawab “Sopan/Ramah”, 5% responden menjawab “Kurang Sopan/Ramah”, dan tidak ada responden yang menjawab dan “Tidak Sopan/Ramah” dari keseluruhan responden sebesar 100 orang.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Perilaku Pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3.51 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3.58 pada triwulan III tahun 2025.

8. Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana (U8)

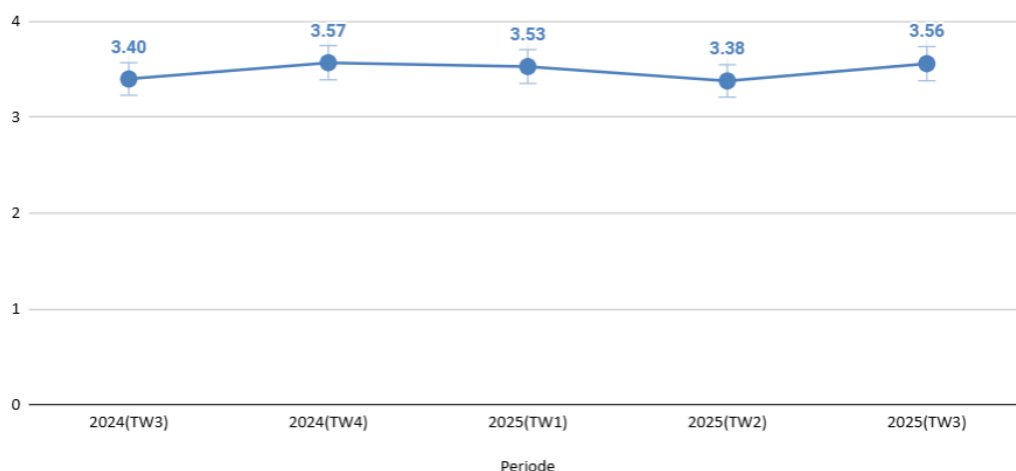
Untuk mengetahui penilaian responden terhadap sarana dan prasarana maka pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berbunyi “Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?”. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 23.Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana Dan Prasarana

No	Keterangan	Bobot	Banyak Responden	Persentase	Kinerja
1	Sangat Baik	4	60	60.00%	240
2	Baik	3	37	37.00%	111
3	Cukup	2	2	2.00%	4
4	Buruk	1	1	1.00%	1
Jumlah		10	100	100.00%	356
Nilai Rata-Rata					3.56
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.39

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 2025

(U8) UNSUR SARANA DAN PRASARANA



Grafik 13. Unsur Sarana Dan Prasarana (U8)

Dari tabel diketahui bahwa rata-rata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya yang terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan adalah sebesar 3,38. Bila dikaitkan dengan tabel 1.5 pada BAB I, angka tersebut pada interval nilai 3,5324 – 4,00 dalam kategori “SANGAT BAIK”. Sekitar 60% responden memberikan jawaban “Sangat Baik” dan sebesar 37% responden menjawab “Baik”, 2% responden menjawab “Cukup” dan 1% responden menjawab “Buruk” dari keseluruhan responden sebesar 100 orang.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap Sarana dan Prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3.38 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3.56 pada triwulan III tahun 2025. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terus berupaya meningkatkan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kepada penduduk.

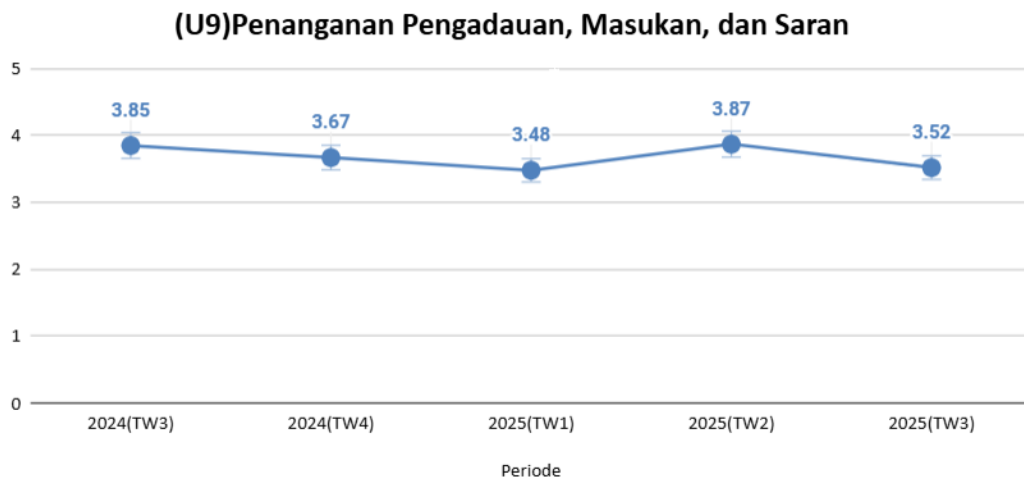
9. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan (U9)

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	58	58.00%	232
2	Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3	37	37.00%	111
3	Ada tapi tidak berfungsi	2	4	4.00%	8
4	Tidak Ada	1	1	1.00%	1
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 September 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 3,064 – 3,532 dalam kategori “BAIK”. Hal ini terlihat dari persentase sebesar 58% responden menjawab “Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti”, sebesar 37% responden menjawab “Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti”, 4% responden menjawab “Ada tapi tidak berfungsi” dan 1% responden yang menjawab “Tidak Ada” dari keseluruhan responden sebesar 100 orang. 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 penurunan dari 3.87 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3.52 pada triwulan III tahun 2025.

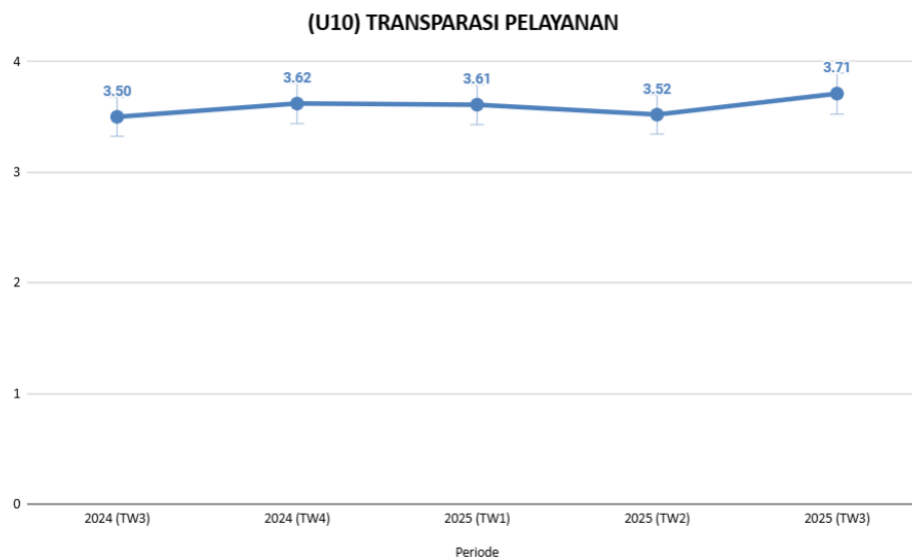
10. Penilaian Masyarakat Terhadap Transparasi Pelayanan (U10)

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	72	72.00%	288
2	Transparan	3	27	27.00%	81
3	Kurang Transparan	2	1	1.00%	2
4	Tidak Transparan	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	371
Nilai Rata-Rata					3.71
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.41

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 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 3,71. 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 72% responden menjawab “Sangat Transparan”, sebesar 27% responden menjawab “Transparan”, 1% responden menjawab “Kurang Transparan” dan tidak ada responden yang menjawab “Tidak Transparan” dari keseluruhan responden sebesar

100 orang. Kondisi ini berarti pemohon merasakan bahwa transparansi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sangat transparan.

Nilai rata-rata hasil penilaian responden terhadap transparansi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengalami peningkatan dari 3,52 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3,71 pada triwulan III tahun 2025.

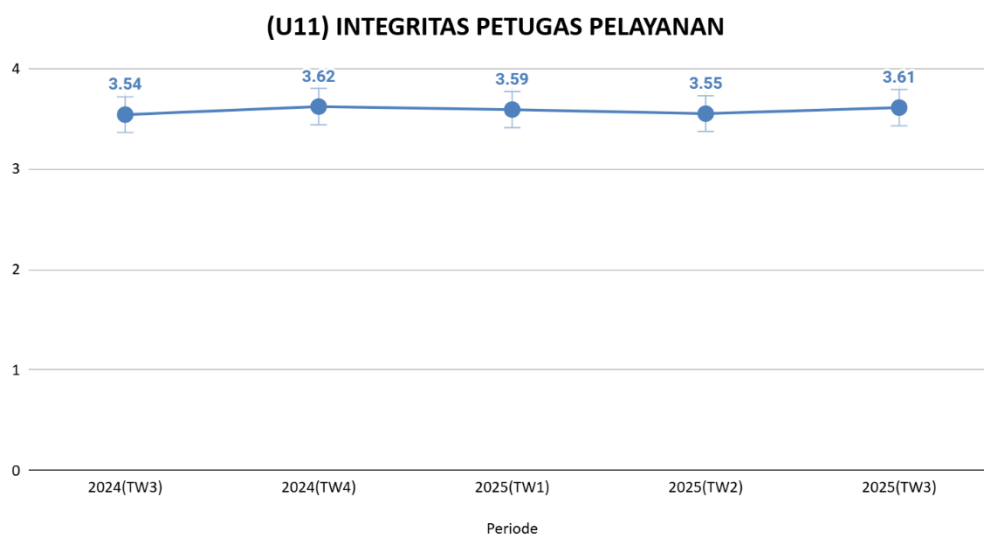
11. Penilaian Masyarakat Terhadap Integritas Petugas Pelayanan (U11)

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	64	64.00%	256
2	Memiliki Integritas	3	33	33.00%	99
3	Kurang Memiliki Integritas	2	3	3.00%	6
4	Tidak Memiliki Integritas	1	0	0.00%	0
Jumlah		10	100	100.00%	361
Nilai Rata-Rata					3.61
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.40

Sumber: Hasil rekapitulasi data primer, di analisis September 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 3,61. 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 64% responden menjawab “Sangat Berintegritas”, sebesar 33% responden menjawab “Memiliki Integritas”, 3% responden menjawab “Kurang Memiliki Integritas” dan tidak ada responden menjawab “Tidak Memiliki Integritas” dari keseluruhan responden sebesar 100 orang. 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 peningkatan dari 3.55 pada triwulan II tahun 2025 menjadi 3.61 pada triwulan III 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 III 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 III Tahun 2025 adalah sebesar **89.29**. 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 3 (tiga) unsur pelayanan yang mempunyai kategori nilai di atas 3,0644 (BAIK) dan 6 (enam) unsur pelayanan yang mempunyai kategori di atas 3,5234 (SANGAT BAIK) yakni:
 1. **Unsur Persyaratan (U1)** dengan nilai rata-rata **3,60**;
 2. **Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)** dengan nilai rata-rata **3,55**;
 3. **Unsur Waktu Penyelesaian (U3)** dengan nilai rata-rata **3,48**;
 4. **Unsur Biaya / Tarif (U4)** dengan nilai rata-rata **3,45**;
 5. **Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** dengan nilai rata-rata **3,58**;
 6. **Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)** dengan nilai rata-rata **3,61**;

7. **Unsur Perilaku Pelaksana (U7)** dengan nilai rata-rata **3,58**;
 8. **Unsur Sarana dan Prasarana (U8)** dengan nilai rata-rata **3,56**;
 9. **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)** dengan nilai rata-rata **3,52**;
 10. **Unsur Transparasi Pelayanan (U10)** dengan nilai rata-rata **3.71**;
 11. **Unsur Integritas Petugas Pelayanan (U11)** dengan nilai rata-rata **3.61**.
- e. Dari 11 (sebelas) unsur tersebut terdapat beberapa unsur yang mengalami penurunan nilai dari hasil perhitungan survei IKM sebelumnya antara lain:
1. **Unsur Biaya/Tarif (U4)** dengan nilai rata-rata **3,45**;
 2. **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9)** dengan nilai rata-rata **3,52**.
- f. Komentar saran perbaikan, masukan, dan harapan yang disampaikan oleh responden melalui kuesioner pada intinya adalah reaksi yang diungkapkan sebagai bentuk keluhan yang tujuannya adalah untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan agar kepedulian aparatur pelayanan terhadap kinerjanya dalam melayani penduduk/ masyarakat/pelanggan semakin mantap, disiplin, bertanggungjawab, konsisten dan menciptakan suasana yang tenang, kondusif, sopan, ramah dan penuh rasa adil. Adapun daftar komentar saran perbaikan, masukan, dan harapan terlampir pada halaman lampiran.

3.2. Saran

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

- a. Unsur Pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat dan berada diatas angka 3,0644 perlu dipertahankan dan tetap harus diperbaiki dan ditingkatkan;
- b. Unsur Biaya/Tarif dan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan 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.