



PEMERINTAH  
KOTA PALANGKA RAYA

# Survei Kepuasan Masyarakat 2021

## Maklumat Pelayanan

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji tegurlah kami sesuai prosedur yang berlaku.



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PALANGKA RAYA**

Jl. G. Obos XI/ Ir. Soekarno Palangka Raya  
Telp/Fax . (0536) 3222639 | Pengaduan WA 0823 5894 3300  
<https://dukcapil.palangkaraya.go.id> | Email : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun 2021 ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021, yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

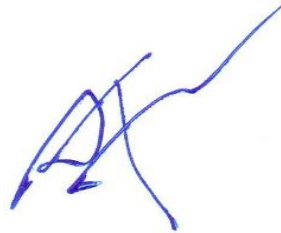
Salah satu indikasi Pemerintah yang baik ( good governance ) adalah ikut sertaan (participation) masyarakat dalam menentukan Kebijakan Public yang akan diambil oleh Pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai ( evalution ) atau umpan Balik ( feedback) terhadap semua aplikasi atau penerapan kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat dan juga melayani instansi / unit kerja / SOPD terkait, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Urusan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan di capai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang di butuhkan dan diharapkan

Dalam pelaksanaan survei maupun penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun 2021 ini masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah

berpartisipasi dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) ini, semoga hasil survei ini bermanfaat bagi kita semua.

Palangka Raya,                  Juni 2021  
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Palangka Raya

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, representing the name H. Afendie.

**H. AFENDIE, S.H.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19610829 198603 1 004

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	1
C. Pengertian Umum .....	2
D. Tujuan .....	3
E. Manfaat .....	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI .....</b>	<b>5</b>
A. Ruang Lingkup .....	5
B. Persiapan ..	5
C. Penentuan Responden .....	5
D. Metode Pengumpulan Data .....	6
E. Metode Pengolahan Data .....	6
<b>BAB III GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA .....</b>	<b>8</b>
A. Kedudukan dan Susunan Organisasi .....	8
B. Uraian Tugas dan Fungsi .....	9
C. Struktur Organisasi .....	21
D. Personil .....	21
<b>BAB IV HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>22</b>
A. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru/ Perubahan .....	22
B. Perekaman KTP-el .....	24

C.	Penerbitan KTP-el .....	26
D.	Penerbitan Kartu Identitas Anak .....	28
E.	Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKPWNI).....	30
F.	Legalisir Fotocopy KK/KTP .....	32
G.	Pelayanan Pencatatan Kelahiran .....	34
H.	Pelayanan Pencatatan Kematian .....	36
I.	Pelayanan Pencatatan Perkawinan .....	38
J.	Pelayanan Pencatatan Perceraian .....	40
K.	Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama .....	42
L.	Pelayanan Legalisir Akta .....	44
M.	Rekapitulasi Nilai IKM Per jenis Layanan .....	46
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>49</b>
A.	Kesimpulan .....	49
B.	Rencana Tindak Lanjut.....	51
C	Saran dan Masukan Masyarakat .....	52

## **LAMPIRAN**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih harus ditingkatkan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat, untuk itu perbaikan Pelayanan Publik mengikutsertakan masyarakat dalam perbaikan pelayanan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengikutsertakan masyarakat sebagai responden.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara Komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Kegiatan ini dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai Survei Kepuasan Masyarakat untuk Pelayanan Publik dari tahun ke tahun.

### **B. Dasar hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

### **C. Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **D. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya untuk:

- 1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya;
- 2. Menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan publik.

#### **E. Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1. menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
- 2. menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik secara berkelanjutan.

## **F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Variabel yang digunakan dalam survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Permenpan-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang memuat 9 (sembilan) unsur untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

## **BAB II METODOLOGI SURVEI**

### **A. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, dilaksanakan dari bulan Maret sampai dengan Mei 2021.

### **B. Persiapan**

#### **1. Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM) Tahun 2021, yang akan melaksanakan kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara swakelola di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

#### **2. Kuisioner**

Seiring dengan berkembang teknologi kuisioner Survei kepuasan masyarakat lebih mudah yaitu dengan kuisioner online melalui Google form yang disebarkan kepada responden. Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat ini kuisioner online sebagai alat bantu pengumpul data dari masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisioner, disesuaikan dengan jenis layanan yang disurveikan dan data yang ingin diperoleh dari semua jenis pelayanan.

### **C. Penentuan Responden**

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Jumlah responden survei ditetapkan sesuai rata-rata jumlah penerima pelayanan publik yaitu jumlah 25 (dua puluh lima ) orang per jenis layanan.

#### D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dilakukan melalui penyebaran Kuisioner Online kepada penerima pelayanan, sebagai responden.

#### E. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data kuisioner online yang telah diisi oleh responden sebagai penerima layanan yang diberikan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya kemudian diolah, dan selanjutnya hasil dari kuisioner online di hitung dalam tabulasi data kuisioner survei kepuasan masyarakat supaya didapatkan perhitungan mean (rata-rata) nya.

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM**

# **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

# **KOTA PALANGKA RAYA**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya, dan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 43 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

#### **A. KEDUDUKAN DAN SUSUNAN ORGANISASI**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota Palangka Raya melalui Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan jabatan eselon II.b atau jabatan pimpinan tinggi pratama.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya ditetapkan dengan tipe A, terdiri atas:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat Dinas
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- e. Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional; dan
- h. Kelompok Jabatan Pelaksana.

## **B. URAIAN TUGAS DAN FUNGSI**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kota Palangka Raya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, menyelenggarakan fungsi:

1. perumusan kebijakan bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
2. pelaksanaan kebijakan sesuai bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
4. pelaksanaan administrasi dinas bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan; dan
5. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

### **1) Kepala Dinas**

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud di atas, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai Uraian Tugas adalah sebagai berikut:

- a. menetapkan dan menyelenggarakan program, kegiatan dan anggaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. menyelenggarakan kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang sudah ditetapkan;
- c. mendisposisikan kegiatan administrasi, organisasi dan Tatalaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sesuai petunjuk dan ketentuan yang sudah ditetapkan dan agar tercapai hasil yang optimal;
- d. menetapkan dan mengatur Sekretaris dan para Kepala Bidang dalam melaksanakan tugasnya agar sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang sudah ditetapkan;
- e. menyelenggarakan koordinasi dengan instansi terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- f. mendisposisikan surat-surat masuk dan keluar, nota dinas dan nota pertimbangan baik kepada pimpinan tingkat atas maupun pimpinan terbawah sesuai petunjuk dan ketentuan yang sudah ditetapkan agar tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan;
- g. menyelenggarakan pelaksanaan kegiatan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya berdasarkan pelaksanaan kegiatan bawahan sebagai bahan masukan bagi pimpinan;
- h. memeriksa, memberi paraf dan atau menetapkan surat keputusan, instruksi, berita acara, laporan dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan urusan kesekretariatan umum, kepegawaian, keuangan, perencanaan, dan kegiatan pada bidang-bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya;
- i. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Sasaran Kerja

Pegawai (SKP) dan Perilaku Kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja Intern;

- j. melaporkan pelaksanaan kegiatan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya berdasarkan tugas yang diberikan sebagai bahan masukan bagi pimpinan; dan
- k. melaksanakan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

## **2) Sekretariat Dinas**

Sekretariat Dinas dipimpin oleh Sekretaris Dinas yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Sekretaris Dinas merupakan jabatan eselon III.a atau jabatan administrator.

Sekretariat Dinas mempunyai tugas melaksanakan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Sekretariat Dinas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan kesekretariatan;
- b. Sekretaris Dinas yang meliputi administrasi umum dan kepegawaian, perencanaan, keuangan dan aset;
- c. pelaksanaan pengoordinasian penyusunan perencanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan dinas;
- d. pelaksanaan pengoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas bidang; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Uraian Tugas Sekretaris Dinas adalah sebagai berikut:

- a. merumuskan program, kegiatan dan anggaran Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. mendisposisikan bahan kerja dan memberi petunjuk kepada bawahan agar memedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. memeriksa dan memberi paraf draf surat keputusan dan dokumen lainnya yang telah dikonsep terkait urusan kesekretariatan umum, kepegawaian, keuangan, aset, perencanaan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil;
- d. merumuskan dan mendistribusikan tugas kepada Kepala Sub Bagian di lingkungan Sekretariat sesuai dengan bidang tugas masing-masing agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang sudah ditetapkan;
- e. memeriksa hasil kerja para Kepala Sub Bagian di Lingkungan Sekretariat sesuai dengan petunjuk agar tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan;
- f. mengembangkan administrasi kepegawaian, meliputi proses usulan kenaikan pangkat, menyusun duk, gaji berkala, pensiun, daftar nominatif dan formasi Pegawai Negeri Sipil (PNS), diklat Pegawai Negeri Sipil (PNS), Surat Izin, Cuti, Sakit serta menyiapkan dan merekapitulasi daftar hadir PNS, serta pengawasan dan pembinaan terhadap tugas-tugas pokok tenaga kontrak;
- g. mengembangkan administrasi keuangan, perencanaan anggaran dan menyiapkan dana serta pertanggungjawaban keuangan berdasarkan peraturan Perundang-undangan yang sudah ditetapkan;
- h. mengembangkan administrasi perlengkapan meliputi inventaris aset dinas, pemeliharaan barang, membuat usulan/mengadakan Alat Tulis Kantor (ATK) dan perlengkapan Rumah Tangga Kantor serta menyusun Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan;

- 
- i. merumuskan seluruh satuan organisasi di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya dalam menyusun Rencana Kerja (RENJA), Rencana Strategis (RENSTRA), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ), Laporan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), Penetapan Kinerja, NSPK Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK), Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Minimal (SPM), (Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya;
  - j. menyelenggarakan program peningkatan pelayanan Pemerintahan;
  - k. memeriksa usulan pengangkatan/pemberhentian Bendahara Pengeluaran, Panitia Pengadaan Barang dan Jasa (P2BJ) dan Panitia Pemeriksa Hasil Pengadaan (P2HP) di lingkungan sekretariat dinas;
  - l. membuat disposisi dan menyelenggarakan urusan surat-menyurat, rumah tangga kantor, dan urusan lainnya yang belum diuraikan pada bidang lain;
  - m. memeriksa penyusunan laporan berkala dengan seluruh Kepala Bidang;
  - n. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kinerja bawahan pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan penilaian Prestasi Kerja Intern;
  - o. mengoordinasikan laporan pelaksanaan tugas Sekretariat Dinas;
  - p. memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugas; dan
  - q. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### 3) **Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk merupakan jabatan eselon III.b atau jabatan administrator. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dinas di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang berkaitan dengan tugasnya.

Uraian Tugas Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk adalah sebagai berikut:

- a. merumuskan program, kegiatan dan anggaran Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- b. mendisposisikan bahan kerja dan memberi petunjuk kepada bawahan agar memedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;

- c. memeriksa dan memberi paraf draf surat keputusan dan dokumen lainnya yang telah dikonsepsi terkait urusan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- d. menyusun rencana, koordinasi dan pelaksanaan serta evaluasi pelayanan penerbitan identitas penduduk;
- e. menyusun rencana, koordinasi dan pelaksanaan serta evaluasi pendaftaran perpindahan penduduk antar dan dalam Daerah;
- f. menyusun rencana, koordinasi dan pelaksanaan serta evaluasi pendaftaran perpindahan penduduk antar negara;
- g. menyusun rencana, koordinasi dan pelaksanaan serta evaluasi pelayanan pendataan pengungsi dan penduduk rentan;
- h. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja intern;
- i. mengoordinasikan laporan pelaksanaan tugas Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- j. memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugas; dan
- k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil merupakan jabatan eselon III.b atau jabatan administrator. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dinas di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas dengan tugasnya.

Uraian Tugas Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

- a. merumuskan program, kegiatan dan anggaran Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- b. mendisposisikan bahan kerja dan memberi petunjuk kepada bawahan agar memedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. memeriksa dan memberi paraf draf surat keputusan dan dokumen lainnya yang telah dikonsep terkait urusan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- d. merumuskan perencanaan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- e. merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- f. melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- g. melaksanakan pelayanan pencatatan sipil;
- h. memeriksa penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- i. melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- j. melaksanakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;

- 
- k. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja Intern;
  - l. mengoordinasikan laporan pelaksanaan tugas Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
  - m. memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugas; dan
  - n. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **5) Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan jabatan eselon III.b atau jabatan administrator. Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dinas di Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan di bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. pelaksanaan kebijakan di Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;

- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- d. pelaksanaan administrasi dinas di Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang berkaitan dengan tugasnya.

Uraian Tugas Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut:

- a. merumuskan program, kegiatan dan anggaran Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. mendisposisikan bahan kerja dan memberi petunjuk kepada bawahan agar memedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. memeriksa dan memberi paraf draf surat keputusan dan dokumen lainnya yang telah dikonsep terkait urusan Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- d. mengelola informasi administrasi kependudukan;
- e. mengoordinasikan penyusunan rencana, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- f. mengelola pengolahan data kependudukan;
- g. mengoordinasikan penyusunan rencana, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan pengolahan data kependudukan;
- h. mengoordinasikan rencana dan pelaksanaan bimbingan teknis serta pengelolaan aparatur/sumber daya manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- i. melaksanakan sosialisasi dan hubungan komunikasi dengan media dan masyarakat;
- j. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan pada Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja Intern;

- k. mengoordinasikan laporan pelaksanaan tugas Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- l. memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugas; dan
- m. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**6) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan**

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan merupakan jabatan eselon III.b atau jabatan administrator. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dinas di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan; dan
- d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas dengan tugasnya.

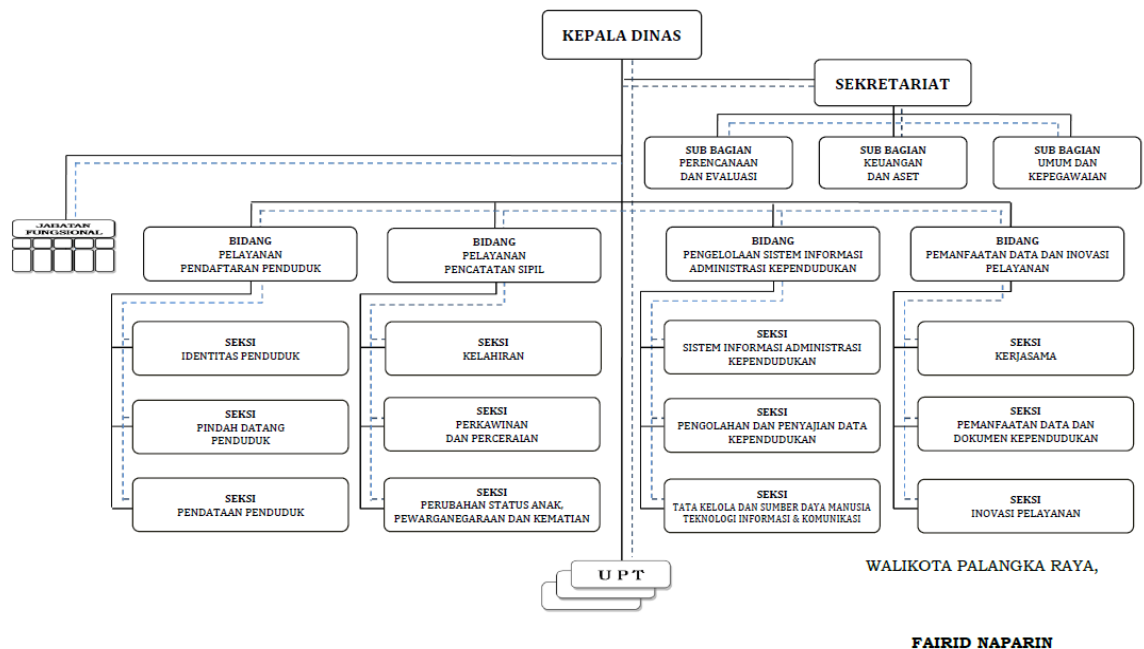
Uraian Tugas Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. merumuskan program, kegiatan dan anggaran Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- b. mendisposisikan bahan kerja dan memberi petunjuk kepada bawahan agar memedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. memeriksa dan memberi paraf draf surat keputusan dan dokumen lainnya yang telah dikonsep terkait urusan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- d. menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan kelembagaan pemanfaatan *database* kependudukan dan dokumen kependudukan Kabupaten/Kota;
- e. menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan penyajian data kependudukan;
- f. menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan penyusunan profil kependudukan Kabupaten/Kota;
- g. membuat telaahan staf sebagai bahan kajian kebijakan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- h. melaksanakan pembagian tugas dan memberi bimbingan/petunjuk pelaksanaan kepada bawahan baik secara lisan maupun tertulis agar tugas segera diproses lebih lanjut dan tidak terjadi penyimpangan/kesalahan dalam pelaksanaan tugas;
- i. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan pada Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja Intern;
- j. mengoordinasikan laporan pelaksanaan tugas Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- k. memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugas; dan

1. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### C. STRUKTUR ORGANISASI

Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 43 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya adalah sebagaimana gambar di bawah ini:



Gambar 3.1  
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Palangka Raya

### D. PERSONIL

Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tahun 2021, sebanyak 85 orang dengan komposisi 42 orang Aparatur Sipil Negara (ASN), dan 43 Orang Pegawai Tidak Tetap (PTT). Dari 42 orang ASN tersebut, pejabat struktural sebanyak 20 orang.

## **BAB IV**

### **HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Pada isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat secara online melalui google form, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada setiap masing-masing jenis pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada setiap jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut:

#### **A. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru/Perubahan**

Hasil olah data pada tabel jenis pelayanan penerbitan KK baru/perubahan di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U1** (Kesesuaian persyaratan) yaitu sebesar 79 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,160), dilanjutkan dengan **U7** (perilaku petugas) dengan nilai 78 (dengan nilai rata-rata per unsur yaitu 3,120) dan terendah pada **U3** (Kecepatan Pelayanan) dengan nilai 75 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,000).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KK baru/perubahan adalah sebesar 3,068 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **76,70** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 – 88,30).

Hal lain yang perlu diperhatikan dari hasil olah data adalah menggambarkan bahwa persepsi masyarakat terhadap **kecepatan pelayanan masih belum sangat baik (A)**, akan tetapi masih termasuk kategori mutu **Baik** (B = 76,61 – 88,30). Sedangkan persepsi masyarakat terhadap **kesesuaian persyaratan** sudah **Baik** yaitu mendapat nilai 79, ini dapat kita lihat seperti pada tabel di bawah ini :

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAFDUK  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	6	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	6	1
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	45	1	4	1
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	1	7	1
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	6	5
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	6	5
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	6	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	6	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	6	5
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	1	6	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	1	7	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	2	4	5
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	1	7	4
16	3	3	2	3	3	3	3	1	2	42	1	7	4
17	3	2	2	2	3	3	3	3	3	34	1	7	4
18	3	3	2	2	2	3	3	3	3	28	2	5	4
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	50	2	6	5
20	3	3	2	3	2	3	3	3	3	50	2	4	1
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	2	6	1
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	6	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	6	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	1	6	1
25	3	2	3	3	2	3	3	3	2	28	1	4	3
Σ nilai/ Unsur	79	77	75	77	76	77	78	76	76	*)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,160	3,080	3,000	3,080	3,040	3,080	3,120	3,040	3,040		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertimbang/ unsur	0,351	0,342	0,333	0,342	0,337	0,342	0,346	0,337	0,337		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
<b>IKM Unit pelayanan</b>										3,068 **) 76,701			

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per = NRR per unsur x 0,111

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,160
U2	Kemudahan Prosedur	3,080
U3	Kecepatan Pelayanan	3,000
U4	Biaya/Tarif	3,080
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,040
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,080
U7	Perilaku Petugas	3,120
U8	Sarana dan prasarana	3,040
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,040

**IKM UNIT PELAYANAN : 76,70**

<b>Mutu Pelayanan :</b>					
<b>A</b> (Sangat Baik)			: 88,31 - 100,00		
<b>B</b> (Baik)			: 76,61 - 88,30		
<b>C</b> (Kurang Baik)			: 65,00 - 76,60		
<b>D</b> (Tidak Baik)			: 25,00 - 64,99		

## B. Perekaman KTP-el

Hasil olah data pada tabel jenis pelayanan perekaman KTP-el di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U9** ( Penanganan Pengaduan ) yaitu sebesar 86 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,440 ), dan dilanjut dengan **U8** ( sarana dan prasarana ) dengan nilai 85 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,400 ), dan terendah pada **U3** ( kecepatan pelayanan ) dengan nilai 79 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3.160).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan perekaman KTP-el adalah sebesar 3,308, sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan perekaman KTP-el ini adalah sebesar **82,70** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 – 88,30), ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAFDUK  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : PEREKAMAN KTP-EL

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	31	2	6	5
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	26	2	6	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	2	5	1
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	6	1
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	23	1	6	1
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2	7	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2	7	1
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50	1	4	1
10	3	3	2	4	3	2	3	2	3	45	1	7	1
11	3	3	2	3	3	3	2	3	2	35	2	4	3
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	27	2	6	5
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	42	2	6	5
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4	31	1	6	5
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	31	1	7	1
16	3	3	3	3	4	3	3	4	4	32	2	4	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46	1	6	1
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	29	1	6	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	51	1	6	1
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38	2	6	3
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	55	2	6	1
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	1	6	3
23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	47	2	6	1
24	4	4	3	4	3	3	3	4	4	38	1	6	1
25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	47	2	6	1
Snilai/ Unsur	84	81	79	83	82	82	83	85	86	*) 3,308 **) 82,695	Pendidikan Terakhir	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,360	3,240	3,160	3,320	3,280	3,280	3,320	3,400	3,440			1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4
NRR tertbg/ unsur	0,373	0,360	0,351	0,369	0,364	0,364	0,369	0,377	0,382		Pekerjaan Utama	2. SD/Sederajat	6. S1
												3. SLTP/Sederajat	7. S2 ke atas
												4. SLTA/Sederajat	4. Pelajar/ Mahasiswa
												1. PNS/TNI/Polri	5. Lainnya
												2. Peg. Swasta	
												3. Wiraswasta/ Usahawan	

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 82,70**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 71,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Bidang Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,360
U2	Kemudahan Prosedur	3,240
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,160
U4	Biaya/Tarif	3,320
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,280
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,280
U7	Perilaku Petugas	3,320
U8	Sarana dan prasarana	3,400
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,440

### C. Penerbitan KTP-el

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan penerbitan KTP-el di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U2** (kemudahan prosedur ) dan **U7** (perilaku petugas ) nilainya sama yaitu sebesar 89 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,560 ) dan disusul **U6** (kemampuan /kompetensi petugas) dengan nilai sebesar 87 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,480 ), dan terendah pada **U3** ( kecepatan Penyelesaian) dengan nilai 82 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,280 ).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KTP-el adalah sebesar 3,428, sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan Penerbitan KTP-el adalah sebesar **85,69** dimana hal ini adalah termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 – 88,30). ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAFDUK  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : PENERBITAN KTP-EL

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	54	1	7	1
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	26	2	6	5
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	19	1	4	5
4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	23	1	6	1
5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	45	1	4	1
6	3	4	4	4	3	4	4	3	3	21	2	4	5
7	3	3	2	3	3	2	3	2	2	35	1	7	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	6	5
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	32	1	6	5
10	3	3	3	3	4	4	4	4	4	29	2	6	5
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	58	1	6	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	2	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	1	6	3
14	4	4	4	2	4	4	4	3	4	48	1	7	1
15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	55	2	7	1
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	35	2	6	1
17	3	3	3	1	3	3	3	3	3	47	2	6	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	2	6	1
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	2	6	1
20	4	3	4	3	4	3	3	3	3	19	1	4	5
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50	2	6	1
22	3	3	2	4	2	2	3	2	3	50	2	6	5
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	50	2	4	1
24	3	4	3	3	4	4	3	4	3	50	2	6	1
25	4	4	3	4	3	4	3	3	4	50	2	6	1
Snilai/ Unsur	86	89	82	84	86	87	89	83	86	*)  3,428  **) 85,692	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,440	3,560	3,280	3,360	3,440	3,480	3,560	3,320	3,440		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,382	0,395	0,364	0,373	0,382	0,386	0,395	0,369	0,382		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan													

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,440
U2	Kemudahan Prosedur	3,560
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,280
U4	Biaya/Tarif	3,360
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,440
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,480
U7	Perilaku Petugas	3,560
U8	Sarana dan prasarana	3,320
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,440

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,69**

#### **D. Penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA )**

Hasil olah data pada tabel jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA ) di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U7** (perilaku petugas) yaitu sebesar 90 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,600 ), dan terendah pada **U8** ( sarana dan prasarana ) dengan nilai 82 ( dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,280 ).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA) adalah sebesar 3,423 sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA) ini adalah sebesar **85,58** , nilai tersebut adalah termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** ( 76,61 – 88,30 ).

Hal lain yang perlu diperhatikan dari hasil olah data adalah menggambarkan bahwa persepsi masyarakat terhadap **Perilaku petugas** mendapat nilai unsur pelayan **sangat baik (A)** Sedangkan persepsi masyarakat terhadap **sarana prasarana** sudah **Baik** yaitu mendapat nilai 82 , ini dapat kita lihat seperti pada tabel di bawah ini :

BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
PELAYANAN : PENERBITAN KIA

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	26	2	6	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	2	6	1
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	6	1
6	4	4	4	4	3	3	4	3	4	45	1	4	1
7	3	3	2	3	3	2	3	2	2	35	1	7	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	6	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	6	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	1	7	1
11	3	3	3	4	4	3	4	4	4	38	2	6	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	1	7	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2	6	1
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	34	1	7	1
15	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	2	6	5
16	3	3	4	3	3	3	4	3	3	28	2	5	1
17	4	3	3	3	4	3	4	4	4	51	2	5	1
18	4	3	4	4	4	3	4	3	4	19	1	4	5
19	4	4	4	3	4	4	4	3	4	50	2	6	1
20	4	4	4	4	4	3	3	3	3	39	2	6	1
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	55	1	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	1	6	1
23	3	2	2	3	3	3	3	3	2	30	1	5	1
24	3	2	3	3	2	2	4	3	3	32	2	5	1
25	3	3	3	3	3	2	3	2	2	23	2	4	3
Snilai/ Unsur	88	85	87	88	87	80	90	82	84	*)  3,423	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,520	3,400	3,480	3,520	3,480	3,200	3,600	3,280	3,360		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,391	0,377	0,386	0,391	0,386	0,355	0,400	0,364	0,373		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan										**) 85,581			

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,58**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 71,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,520
U2	Kemudahan Prosedur	3,400
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,480
U4	Biaya/Tarif	3,520
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,480
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,200
U7	Perilaku Petugas	3,600
U8	Sarana dan prasarana	3,280
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,360

#### **E. Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)**

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan penerbitan SKPWNI di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U2** (kemudahan prosedur) yakni sebesar 79 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,160), dan **U9** (penanganan pengaduan) yakni sebesar 79 juga (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,160) sedangkan nilai terendah pada pelayanan SKPWNI yaitu pada **U1** (kesesuaian persyaratan) dengan nilai 73 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,920).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ( SKPWNI ) adalah sebesar 3,068, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **76,70** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (76,61 – 88,30) ini dapat kita lihat seperti pada tabel di bawah ini :

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAFDUK  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19	1	4	5
2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	23	1	6	1
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	45	1	4	1
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	19	1	4	5
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	2	6	5
6	3	2	2	2	2	4	4	4	4	31	2	6	5
7	3	4	4	4	2	3	2	4	4	33	1	6	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	6	5
9	3	4	3	4	3	2	2	2	2	38	1	7	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	2	4	5
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	1	7	1
12	3	4	3	3	3	3	3	3	4	45	2	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	47	2	6	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	2	6	1
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	34	1	7	1
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	1	4	5
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	50	2	6	1
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	22	2	5	1
19	3	3	2	3	3	2	3	2	4	34	1	4	1
20	2	3	3	3	3	3	3	3	2	50	2	5	3
21	3	2	2	3	3	3	3	3	2	45	1	6	3
22	3	2	3	3	3	3	3	2	2	55	1	3	3
23	2	2	3	3	4	2	3	3	4	44	2	5	3
24	3	3	4	4	2	3	4	4	3	38	2	6	1
25	2	4	3	2	4	3	3	3	3	32	2	3	5
Snilai/ Unsur	73	79	77	78	77	74	76	78	79		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	2,920	3,160	3,080	3,120	3,080	2,960	3,040	3,120	3,160		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,324	0,351	0,342	0,346	0,342	0,329	0,337	0,346	0,351		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan										*) 3,068 **) 76,701			

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	2,920
U2	Kemudahan Prosedur	3,160
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,080
U4	Biaya/Tarif	3,120
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,080
U6	Kemampuan/Kompetensi petugas	2,960
U7	Perilaku Petugas	3,040
U8	Sarana dan prasarana	3,120
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,160

**IKM UNIT PELAYANAN : 76,70**

Bidang Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan

#### **F. Legalisir Fotocopy KK/KTP**

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal ( KK /KTP ) di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U6** (kemampuan / kompetensi petugas) yaitu sebesar 79 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,160) dan tertinggi juga dapat dilihat pada **U7** ( perilaku petugas ) yaitu sebesar 79 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,160) dan terendah dapat dilihat pada **U2** (kemudahan prosedur) dengan nilai 74 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,960 ).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal ( KK /KTP ) adalah sebesar 3,068, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **77,15** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (76,61 – 88,30) ini dapat kita lihat seperti pada tabel di bawah ini :

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAFDUK  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	23	1	6	1
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	45	1	4	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	6	1
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	1	7	1
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	30	2	6	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	6	5
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	32	1	6	5
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	6	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	6	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	2	4	5
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	1	6	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	6	5
13	2	2	2	2	3	3	3	3	3	55	2	7	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	2	7	1
15	2	2	3	3	2	2	3	2	2	42	1	7	1
16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	47	2	6	1
17	2	2	2	3	3	3	3	3	3	19	1	4	5
18	3	3	3	2	3	3	2	3	3	50	2	6	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	2	6	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	2	6	5
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	2	4	1
22	3	2	2	2	3	3	3	3	3	50	2	4	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	2	6	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	2	6	1
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	33	2	6	5
Snilai/ Unsur	77	74	77	75	78	79	79	78	78	*)  3,086  **)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,080	2,960	3,080	3,000	3,120	3,160	3,160	3,120	3,120		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,342	0,329	0,342	0,333	0,346	0,351	0,351	0,346	0,346		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan										77,145			

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per  
unsur = NRR per unsur x 0,111

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,080
U2	Kemudahan Prosedur	2,960
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,080
U4	Biaya/Tarif	3,000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,120
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,160
U7	Perilaku Petugas	3,160
U8	Sarana dan prasarana	3,120
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,120

### **G. Pelayanan Pencatatan Kelahiran**

Pada hasil tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan kelahiran di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U7** (perilaku petugas) yaitu sebesar 80 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,200), dan dilanjutkan dengan nilai tertinggi setelah itu yaitu **U8** (sarana prasarana) dengan nilai 79 ( dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3,160) dan terendah ada 2 unsur yaitu pada **U3** (kecepatan penyelesaian) dengan nilai 76 ( dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3,040) dan **U6** (kemampuan /kompetensi petugas) dengan nilai 76 ( dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3,040).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kelahiran adalah sebesar 3,117 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **77,92** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (76,61 - 88,30), ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA / PELAYANAN CAPIL  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/ Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	6	1
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	45	1	4	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	6	1
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	6	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	1	6	3
7	2	2	2	2	2	2	3	3	3	32	1	6	5
8	2	2	2	2	2	2	3	3	3	19	1	4	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	2	4	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	1	7	1
11	2	4	3	4	3	3	3	3	3	36	1	6	1
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	1	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	2	7	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	2	6	1
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	1	7	1
16	3	3	2	2	3	3	3	3	3	38	1	7	1
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	1	4	5
18	2	2	2	2	2	3	3	3	3	50	2	6	1
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	23	1	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2	5	1
21	3	3	2	3	2	2	2	3	3	26	2	4	3
22	3	3	3	3	3	2	2	3	3	55	1	6	1
23	3	3	2	3	3	3	3	3	3	52	1	6	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	1	5	3
25	3	3	4	3	3	3	4	3	3	45	2	6	1
Snilai/ Unsur	77	78	76	77	77	76	80	79	82				
NRR / Unsur	3,080	3,120	3,040	3,080	3,080	3,040	3,200	3,160	3,280				
NRR tertbg/ unsur	0,342	0,346	0,337	0,342	0,342	0,337	0,355	0,351	0,364				
IKM Unit pelayanan										*)			
										3,117			
										**) 77,922			
											Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
											Pendidikan	1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4
											Terakhir	2. SD/Sederajat	6. S1
												3. SLTP/Sederajat	7. S2 ke atas
												4. SLTA/Sederajat	
											Pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri	4. Pelajar/
											Utama	2. Peg. Swasta	Mahasiswa
												3. Wiraswasta/	5. Lainnya
												Usahawan	

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 77,92**

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,080
U2	Kemudahan Prosedur	3,120
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,040
U4	Biaya/Tarif	3,080
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,080
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,040
U7	Perilaku Petugas	3,200
U8	Sarana dan prasarana	3,160
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,280

## **H. Pelayanan Pencatatan Kematian**

Hasil tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan kematian di bawah, dan dari hasil responden yang telah dimintai pendapat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan pencatatan kematian Disdukcapil Kota Palangka Raya, nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pelayanan ini tertinggi adalah terdapat pada **U1** (kesesuaian persyaratan) yaitu sebesar 93 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,720), dan selanjutnya nilai pada **U3** (kecepatan penyelesaian), **U4** (biaya tarif), **U5** (produk spesifikasi jenis pelayanan), **U6** (kemampuan/kompetensi petugas) dan **U7** (perilaku petugas) sama nilainya yaitu 77 dan terendah pada **U9** (Penanganan Pengaduan) yaitu nilai sebesar 74, (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,960).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kelahiran adalah sebesar 3,117 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **77,92** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (76,61 - 88,30), ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA /PELAYANAN CAPIL  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	19	1	4	5
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	6	1
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2	5	5
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	23	1	6	1
5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	45	1	4	1
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	50	2	7	1
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	6	5
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	33	1	6	3
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	6	5
10	4	2	3	2	3	4	3	3	3	17	2	4	5
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	51	1	7	1
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35	1	6	3
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	46	2	6	1
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	19	1	4	5
15	4	3	4	4	4	4	4	3	4	58	2	6	1
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3	50	2	6	5
17	4	3	4	4	3	3	3	3	3	50	2	6	1
18	4	3	2	3	3	3	3	3	3	50	2	6	1
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	22	2	5	1
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	1	5	3
21	2	3	2	3	3	3	3	3	2	43	2	4	1
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	51	1	7	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	1	4	1
24	2	3	4	2	3	3	3	3	3	28	2	4	1
25	4	3	3	4	3	3	3	3	2	35	2	5	1
Snilai/ Unsur	93	75	77	77	77	77	77	75	74	*)  3,117  77,922	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,720	3,000	3,080	3,080	3,080	3,080	3,080	3,000	2,960		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,413	0,333	0,342	0,342	0,342	0,342	0,342	0,333	0,329		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan													

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,720
U2	Kemudahan Prosedur	3,000
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,080
U4	Biaya/Tarif	3,080
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,080
U6	Kemampuan/Kompetensi petugas	3,080
U7	Perilaku Petugas	3,080
U8	Sarana dan prasarana	3,000
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,960

**IKM UNIT PELAYANAN : 77,92**

## **I. Pelayanan Pencatatan Perkawinan**

Dari responden yang dimintai pendapat tentang pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan pencatatan perkawinan di Disdukcapil kota Palangka Raya selanjutnya diolah dalam tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan Perkawinan bahwa jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U1** (Kesesuaian persyaratan) yaitu nilai sebesar 90 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,600), dan dilanjutkan dengan nilai tertinggi kedua yaitu **U5** (Kesesuaian produk pelayanan) yaitu nilai sebesar 89 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,560), dan nilai terendah yaitu pada **U8** (sarana dan prasarana) dengan nilai 81 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,240).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perkawinan adalah sebesar 3,485 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **87,14** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 - 88,30).

Dari hasil Pelayanan Pencatatan perkawinan tersebut dapat kita lihat kenaikan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada tahun 2020 nilai IKM yaitu sebesar **68,82** dengan kategori **Kurang Baik** dan pada tahun 2021 ini pelayanan pencatatan perkawinan diperoleh nilai IKM yaitu sebesar **87,14** dengan kategori **Baik**. Tabel olah data dapat kita lihat di bawah ini :

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA /PELAYANAN CAPIL  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkara.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	44	2	6	1
2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	35	1	6	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	2	6	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	2	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	2	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	2	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	6	1
8	4	3	4	3	4	3	4	3	4	45	1	4	1
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	30	2	6	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	6	5
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	31	2	6	5
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	6	5
13	3	4	4	4	4	3	4	3	3	58	1	6	5
14	3	3	3	3	3	4	4	3	3	51	1	7	1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	2	6	1
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	2	6	1
17	4	4	4	4	3	3	3	3	4	25	2	6	3
18	3	3	3	3	3	4	4	3	4	48	1	7	1
19	4	4	4	4	4	3	4	3	3	35	2	6	1
20	3	3	3	1	3	3	3	3	3	47	2	6	1
21	3	3	3	1	3	3	2	3	3	47	2	6	1
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	1	7	1
23	4	3	2	4	3	3	2	2	2	38	1	7	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	1	4	5
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	2	6	1
Snilai/ Unsur	90	88	88	87	89	88	88	81	86	*) 3,485 **) 87,135	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,600	3,520	3,520	3,480	3,560	3,520	3,520	3,240	3,440		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,400	0,391	0,391	0,386	0,395	0,391	0,391	0,360	0,382		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan													

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
 - NRR = Nilai rata-rata

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 - NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Jumlah kuesioner yang terisi  
 - NRR tertimbang per = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 87,14**

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,600
U2	Kemudahan Prosedur	3,520
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,520
U4	Biaya/Tarif	3,480
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,560
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,520
U7	Perilaku Petugas	3,520
U8	Sarana dan prasarana	3,240
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuk	3,440

## **J. Pelayanan Pencatatan Perceraian**

Dari responden yang dimintai pendapat tentang pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan pencatatan perceraian di Disdukcapil kota Palangka Raya selanjutnya diolah dalam tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan perceraian bahwa jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U1** (Kesesuaian persyaratan) yaitu nilai sebesar 81 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,240), dan dilanjutkan dengan nilai tertinggi kedua dengan nilai yang sama yaitu **U5** (Kesesuaian produk pelayanan) yaitu nilai sebesar 81 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,240), dan nilai terendah yaitu pada **U6** (kemampuan/kompetensi petugas), **U7** (Perilaku petugas) dan **U8** (perilaku petugas) dengan nilai yang sama yaitu 79 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,160).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perkawinan adalah sebesar 3,201 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **80,03** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 - 88,30).

Dari hasil olah data Pelayanan Pencatatan perceraian tersebut dapat kita lihat kenaikan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada tahun 2020 nilai IKM yaitu sebesar 71,46 dengan kategori **Kurang Baik** dan pada tahun 2021 ini pelayanan pencatatan perkawinan diperoleh nilai IKM yaitu sebesar **80,03** dengan kategori **Baik**. Tabel olah data dapat kita lihat di bawah ini :

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021*

ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	25	2	6	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	2	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	5	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	2	6	1
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	2	4	5
7	3	3	3	3	3	3	2	3	4	23	1	6	1
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	50	2	7	1
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	1	4	1
10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35	1	7	1
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	6	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	1	6	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	6	5
14	3	4	3	4	4	3	3	3	3	45	1	4	3
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48	2	6	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	2	4	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	2	6	1
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	2	6	1
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	47	2	6	1
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	1	4	5
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	1	4	5
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	2	6	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	6	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	2	6	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	1	6	3
Snilai/ Unsur	81	82	80	80	81	79	79	79	80	*) 3,201 **) 80,031	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,240	3,280	3,200	3,200	3,240	3,160	3,160	3,160	3,200		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertimbang/ unsur	0,360	0,364	0,355	0,355	0,360	0,351	0,351	0,351	0,355		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan													

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 80,03**

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,240
U2	Kemudahan Prosedur	3,280
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,200
U4	Biaya/Tarif	3,200
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,240
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,160
U7	Perilaku Petugas	3,160
U8	Sarana dan prasarana	3,160
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuk	3,200

**K. Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama.**

Dari responden yang diminta pendapat tentang pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan pencatatan perubahan nama di Disdukcapil kota Palangka Raya selanjutnya diolah dalam tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan perubahan nama bahwa jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U1** (Kesesuaian persyaratan) yaitu nilai sebesar 87 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,480), dan nilai terendah yaitu pada **U6** (kemampuan/kompetensi petugas), yaitu nilai sebesar 76 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,040).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perkawinan adalah sebesar 3,183 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **79,59** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 - 88,30).

Dari hasil olah data Pelayanan Pencatatan perubahan nama tersebut dapat kita lihat kenaikan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada tahun 2020 nilai IKM yaitu sebesar 76,17 dengan kategori **Kurang Baik** dan pada tahun 2021 ini pelayanan pencatatan perubahan nama diperoleh nilai IKM yaitu sebesar **79,59** dengan kategori **Baik** (76,61 - 88,30). Tabel olah data dapat kita lihat di bawah ini :

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021*

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA /PELAYANAN CAPIL  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/II. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	51	1	7	1
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	26	2	6	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	2	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	5
5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2	7	1
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	2	6	1
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	2	6	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	2	6	1
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	2	6	1
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	33	1	6	1
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	57	1	6	1
12	3	3	3	2	3	2	3	3	3	36	1	6	1
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2	5	5
14	4	2	3	3	3	3	3	3	3	43	2	4	5
15	4	3	3	3	2	2	2	3	2	23	1	6	1
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	45	1	4	1
17	3	3	2	3	3	3	2	2	2	47	2	7	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	5
19	3	3	3	3	3	2	3	2	2	35	1	7	1
20	4	2	2	2	2	2	3	3	3	31	1	6	3
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	47	2	7	3
22	3	3	2	2	2	2	3	3	3	33	2	4	3
23	2	2	2	3	2	2	2	2	2	54	1	7	1
24	4	3	3	3	3	2	3	3	3	32	1	6	5
25	3	2	2	2	2	2	2	2	3	30	1	4	3
Snilai/Unsur	87	79	78	80	79	76	80	79	79	*)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,480	3,160	3,120	3,200	3,160	3,040	3,200	3,160	3,160		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/unsur	0,386	0,351	0,346	0,355	0,351	0,337	0,355	0,351	0,351		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan										**) 79,587			

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 79,59**

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,480
U2	Kemudahan Prosedur	3,160
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,120
U4	Biaya/Tarif	3,200
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,160
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,040
U7	Perilaku Petugas	3,200
U8	Sarana dan prasarana	3,160
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuk	3,160

## L. Pelayanan Legalisir Akta

Dari responden yang diminta pendapat tentang pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan Legalisir Akta di Disdukcapil kota Palangka Raya selanjutnya diolah dalam tabel olah data pada jenis pelayanan Legalisir Akta bahwa jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U9** (Penanganan pengaduan) yaitu nilai sebesar 80 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,200), dan nilai terendah yaitu pada **U4** ( biaya/tarif), **U6** (Kemampuan /kompetensi petugas ), **U8** (Sarana dan prasarana) yaitu dengan nilai sama yaitu sebesar 77 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,080).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perkawinan adalah sebesar 3,121 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **78,03** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 - 88,30).

Dari hasil olah data Pelayanan Legalisir Akta tersebut dapat kita lihat kenaikan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada tahun 2020 nilai IKM yaitu sebesar 77,70 dengan kategori **Baik** (76,61 - 88,30). dan pada tahun 2021 ini pelayanan Legalisir Akta diperoleh nilai IKM yaitu sebesar **78,03** dengan kategori yang sama yaitu **Baik** (76,61 - 88,30). Tabel olah data dapat kita lihat di bawah ini :

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021*

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA /PELAYANAN CAPIL  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : LEGALISIR AKTA

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2	7	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2	7	1
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	6	1
6	4	3	4	3	4	3	4	3	4	45	1	4	1
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	7	5
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	6	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	1	6	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	1	7	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	6	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	2	4	5
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	1	7	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	1	6	1
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	1	6	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	2	7	1
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	4	3
18	4	3	3	3	4	3	4	4	4	43	2	6	5
19	3	3	3	2	3	3	2	2	2	35	1	6	1
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	1	6	1
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	50	2	7	1
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	60	2	7	1
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	60	2	7	1
24	2	3	2	2	2	2	2	2	2	60	2	7	1
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	6	1
Snilai/Unsur	79	78	78	77	79	77	78	77	80	*) 3,121 **) 78,033	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,160	3,120	3,120	3,080	3,160	3,080	3,120	3,080	3,200		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4
NRR tertbg/unsur	0,351	0,346	0,346	0,342	0,351	0,342	0,346	0,342	0,355			2. SD/Sederajat	6. S1
											Pekerjaan Utama	3. SLTP/Sederajat	7. S2 ke atas
IKM Unit pelayanan												4. SLTA/Sederajat	4. Pelajar/ Mahasiswa
												3. Wiraswasta/Usahawan	5. Lainnya

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 78,03**

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,160
U2	Kemudahan Prosedur	3,120
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,120
U4	Biaya/Tarif	3,080
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,160
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,080
U7	Perilaku Petugas	3,120
U8	Sarana dan prasarana	3,080
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuk	3,200

### M. Rekapitulasi Nilai IKM Per Jenis Layanan

Dari penilaian per unsur pada 12 jenis pelayanan yang di survei di atas, dapatlah diringkas ke dalam tabel penilaian IKM per jenis layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun 2021 pada tabel di bawah ini:

**Tabel Rekapitulasi Penilaian IKM Per Jenis Layanan Tahun 2021**

#### IKM 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	KRITERIA
<b>A.</b>	<b>PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK</b>		
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	76,70	Baik
2	PEREKAMAN KTP-EL	82,70	Baik
3	PENERBITAN KTP-EL	85,69	Baik
4	PENERBITAN KIA	85,58	Baik
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)	76,70	Baik
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	77,15	Baik
	<b>RATA-RATA</b>	<b>80,75</b>	Baik
<b>B.</b>	<b>PELAYANAN PENCATATAN SIPIL</b>		
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	77,92	Baik
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	77,92	Baik
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	87,14	Baik
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	80,03	Baik
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	79,59	Baik
12	LEGALISIR AKTA	78,03	Baik
	<b>RATA-RATA</b>	<b>80,11</b>	Baik
	<b>PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA</b>	<b>80,43</b>	Baik

Dari tabel di atas, berdasarkan penilaian IKM terhadap 12 jenis pelayanan yang di survei, mendapatkan nilai dari yang **terendah 76,70 (Baik)**, sampai dengan nilai yang **tertinggi 87,14 (Baik)**, maka jika dikonversikan dengan pedoman interval IKM maka keseluruhan jenis pelayanan yang di survei masuk dalam kategori B yang berarti Kinerja Baik. Bila dirata-ratakan berdasarkan jenis bidang pelayanannya, pelayanan pendaftaran penduduk rata-rata nilainya **80,75 (Baik)**, dan pelayanan pencatatan sipil rata-rata nilainya adalah **80,43 (Kurang Baik)**. **Secara keseluruhan nilai rata-rata**

**IKM pada 12 jenis pelayanan yang di survei berkategori B yang berarti Kinerja Baik dengan nilai (80,43).**

Bila dibandingkan dengan hasil IKM tahun 2020 sebagaimana tabel di bawah ini, secara keseluruhan terjadi kenaikan yang cukup signifikan pada rata-rata nilai IKM yaitu dari 74,83 naik menjadi 80,43 (naik sebesar 7,48%). Kenaikan ini terjadi hampir pada setiap jenis layanan dan kenaikan yang tertinggi terjadi pada jenis layanan Pelayanan Pencatatan Perkawinan yaitu naik sebesar 26,61 %, dengan nilai **Baik** sebesar 87,14 ini merupakan suatu perkembangan yang baik karena pada IKM 2020 Pelayanan Pencatatan Perkawinan mendapat nilai **kurang baik** yaitu sebesar 68,82. disusul kenaikan pada jenis layanan-layanan yang lain yang hampir rata-rata mengalami kenaikan.

Selain kenaikan terjadi pula penurunan pada satu jenis layanan, yaitu pada layanan Pencatatan Kematian (turun sebesar 0,07%). Walaupun penurunan ini sangat kecil, namun terjadinya penurunan ini harus menjadi fokus perhatian Disdukcapil Kota Palangka Raya, terutama Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan layanan tersebut.

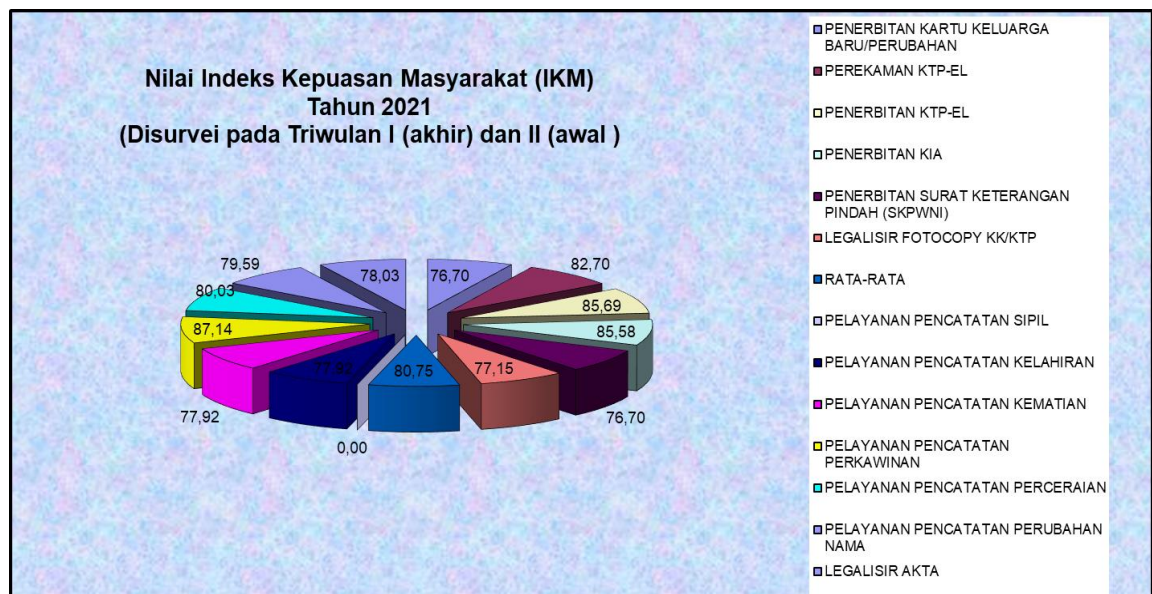
Pada Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Tahun 2020 salah satu unsur pelayanan yang dinilai adalah Penerbitan KTP sementara, namun Pelayanan tersebut sudah tidak di lakukan karena Penerbitan KTP-EL sudah lancar dan blangko / keping KTP -EL untuk mencetak KTP-EL banyak tersedia, sehingga unsur Pelayanan Penerbitan KTP sementara di ganti dengan penilaiannya dengan Pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA ).

Selengkapnya perbandingan nilai IKM tahun 2020 dan tahun 2021 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Perbandingan Hasil survei IKM Tahun 2020 dan Tahun 2021

TABEL PERBANDINGAN IKM 2020 DAN 2021				
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM 2020	NILAI IKM 2021	NAIK/TURUN (%)
<b>A.</b>	<b>PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK</b>			
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	72,29	76,70	6,10%
2	PEREKAMAN KTP-EL	74,65	82,70	10,78%
3	PENERBITAN KTP-EL	83,25	85,69	2,93%
4	PENERBITAN KTP SEMENTARA	74,79	-	-
4	PENERBITAN KIA	-	85,58	-
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)	74,23	76,70	3,33%
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	72,29	77,15	6,72%
	<b>RATA-RATA</b>	<b>75,25</b>	<b>80,75</b>	<b>7,31%</b>
<b>B.</b>	<b>PELAYANAN PENCATATAN SIPIL</b>			
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	74,37	77,92	4,78%
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	77,98	77,92	-0,07%
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	68,82	87,14	26,61%
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	71,46	80,03	11,99%
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	76,17	79,59	4,49%
12	LEGALISIR AKTA	77,70	78,03	0,43%
	<b>RATA-RATA</b>	<b>74,42</b>	<b>80,11</b>	<b>7,64%</b>
	<b>PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA</b>	<b>74,83</b>	<b>80,43</b>	<b>7,48%</b>
	Tertinggi			
	Terendah			

Grafik Nilai IKM Tahun 2021



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun 2021 secara keseluruhan (12 jenis pelayanan yang disurvei) mengalami perbaikan dari tahun lalu yaitu kategori **B** dengan **Kinerja Baik**, dan dengan nilai rata-rata **80,43** yang bila dibandingkan dengan nilai rata-rata IKM tahun 2020 (74,83 ), terjadi **peningkatan sebesar 7,48 %**
- b. Bila dilihat per jenis bidang pelayanan, pelayanan di Bidang Pendaftaran Penduduk **meningkat sebesar 7,31 %** di mana pada tahun 2020 nilai rata-rata IKM sebesar 75,25 (**Kurang Baik**), Pada tahun 2021 ada kenaikan menjadi 80,75 % ( **Baik**). Begitu juga pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengalami **kenaikan sebesar 7,64 %**, di mana pada tahun 2020 nilai rata-rata IKM sebesar 74,42 (**Kurang Baik**) naik menjadi 80,11 % ( **Baik**).
- c. Bila dilihat per jenis pelayanan, **kenaikan jenis pelayanan tertinggi** terjadi pada **jenis pelayanan Pencatatan Perkawinan**, yaitu **naik sebesar 26,61%**, di mana nilai rata-rata IKM pada tahun 2020 sebesar 68,82( **Kurang Baik**) naik menjadi 87,14 pada tahun 2021. Sedangkan **penurunan** terjadi pada **jenis pelayanan Pencatatan Kematian**, yakni **turun sedikit sebesar 0,07%**, di mana pada tahun 2020 nilai rata-rata IKM sebesar 77,98 pada tahun 2021 turun menjadi 77,92.

- d. Bila dilihat per jenis **unsur pelayanan**, secara umum persepsi masyarakat rata-rata menganggap **unsur Kesesuaian Persyaratan (U1)** sudah sangat baik kemudian unsur pelayanan berikutnya yang diapresiasi dengan cukup baik juga adalah soal **unsur Biaya/Tarif Pelayanan (U4)** yang sekarang sudah tidak lagi diberlakukan sanksi denda bagi pemohon yang terlambat mengurus dokumen Administrasi Kependudukannya.
- e. Pada tahun 2020 ada penilaian untuk unsur **pelayanan Penerbitan KTP Sementara** namun di tahun 2021 ini pelayanan tersebut di tiadakan karena blangko/keping KTP-EL sudah ada sehingga pencetakan KTP-EL berjalan lancar, dan penilaian Pelayanan Penerbitan KTP Sementara di ganti dengan **pelayanan Penerbitan KIA ( Kartu Identitas Anak )** dengan nilai rata-rata IKM sebesar 85,58 (**Baik**).
- f. Secara keseluruhan hasil survei kepuasan masyarakat ini, menunjukkan hasil baik, yaitu terjadinya peningkatan nilai hampir pada semua jenis layanan (kecuali pada Pelayanan Akta Kematian) dengan nilai rata-rata kenaikan sebesar 7,48%. Angka ini menggambarkan adanya upaya perbaikan yang serius dari Disdukcapil Kota Palangka Raya untuk terus berupaya memperbaiki pelayanannya dari waktu ke waktu.
- g. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Secara umum (menurut persepsi masyarakat) masuk dalam **kategori baik** yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan sudah merasa cukup puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Hasil ini tentu saja perkembangan yang menggembirakan dan tidak juga membuat merasa gembira berlebihan karena ini masih jauh dari yang diharapkan, sehingga perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan yang lebih inovatif dan serius.

- i. Survei dilaksanakan pada triwulan I (akhir) dan triwulan II (awal), pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dilakukan melalui penyebaran aplikasi Kuisisioner Online kepada penerima pelayanan, sebagai responden.

## **5.2 Rencana Tindak Lanjut**

Mengacu pada hasil survei yang meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan terhadap 12 jenis pelayanan maka unsur yang paling banyak mendapatkan penilaian paling rendah yaitu unsur U3 (Waktu Penyelesaian) dan unsur U6 (Kemampuan / kompetensi petugas), oleh karenanya kedua unsur pelayanan tersebut akan menjadi prioritas dalam Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (RTLPSKM) ini.

## RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN								PENANGGUNG JAWAB
			JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	
1.	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	1. Meluncurkan inovasi Layanan NAKAR ANTAH.(cetak KIA untuk anak di bawah 17 thn kerjasama dengan Disdik Kota Palangka raya.)								Kadis, sekretaris Kabid PDIP + Kabid Dafduk
		2. Rekam + cetak KTP-el baru untuk anak SLTA usia 17 thn ke atas kerjasama dengan Disdik Provinsi kalteng								Kadis, sekretaris Kabid Dafduk, PDIP dan Kabid PIAK
		3. Membuka loket pelayanan di kecamatan Pahandut								Kadis, sekretaris dan semua Kabid
		4. Mengaktifkan mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri )								Kadis, sekretaris & semua Kabid
		5. Petugas Front Office (FO) tidak hanya cuma menerima dan verifikasi berkas tetapi bisa langsung melakukan <i>entry</i> data (syarat berkas pemohon lengkap) langsung dari meja kerjanya.								Kadis sekretaris & semua Kabid
		6. Memperbanyak layanan jemput bola ke daerah-daerah yang jauh dari pusat kota.								Kadis, sekretaris & semua Kabid
2.	Kemampuan / Kompetensi petugas (U6)	1. memberikan/mengadakan Bimtek/Sosialisasi untuk menambah wawasan petugas								Kadis sekretaris & semua Kabid PDIP
		2. Memberikan kegiatan coffee morning secara berkala bagi petugas dan staf agar memiliki kompetensi, kemampuan dan penambah wawasan pelaksanaan tugas								Kadis, sekretaris & semua Kabid

### 5.3 Saran dan Masukan Masyarakat

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini, kuisioner yang digunakan yaitu menggunakan metode mengisi form saran / masukan yang di berikan kepada responden setelah mereka menerima pelayanan di loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

Berikut beberapa saran, kritik dan masukan dari responden yang sudah dirangkum :

a. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

1. Saran untuk pengurusan Akta Lahir Anak fotokopi buku/surat nikah tidak perlu dilegalisir asalkan bisa menunjukkan buku yang asli.
2. Sistem Pelayanan dokumen kependudukan Disdukcapil secara keseluruhan masih belum terkoordinasi dengan baik.
3. Semoga pelayanan Disdukcapil bisa semakin baik terutama dalam hal kecepatan pelayanan semua dokumen kependudukan yang di urus.
4. Petugas depan bagian informasi supaya bisa *standby* untuk membantu mengarahkan masyarakat dalam hal tujuan urusannya.
5. Pelayanan agar bisa lebih cepat dan tepat waktu dan jangan ada kesan mempersulit masyarakat.
6. Petugas diharapkan untuk selalu ramah dan sopan dalam pelayanannya.
7. Diharapkan ke depannya untuk daerah pinggiran dan terjauh, Disdukcapil bisa lebih sering melaksanakan program pelayanan jemput bola.
8. Saran di masa wabah Covid-19 atau Corona ini diharapkan Petugas Disdukcapil bisa menjaga jarak dengan masyarakat dalam pelayanannya.
9. Mantap tingkatkan terus pelayanan agar semakin lebih baik.
10. Pelayanan sudah bagus, pertahankan dan terus ditingkatkan.

11. Perlu adanya sarana informasi untuk semua persyaratan Dokumen Kependudukan yang diurus di bagian depan pelayanan/loket virtual.
  12. Pelayanan publik jangan sampai ada pungutan liar.
- b. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
1. Agar pelayanan bisa terus ditingkatkan pelayanan bisa lebih dipercepat.
  2. Diharapkan ke depannya agar Disdukcapil bisa menerapkan antrian secara *online* untuk menghindari penumpukan masyarakat.
  3. Petugas loket diharapkan bisa lebih ramah dan menghargai masyarakat ketika menyampaikan protes dan keluhan.
  4. Semoga Disdukcapil Kota Palangka Raya semakin lancar dalam pelayanannya kepada masyarakat.
  5. Tingkatkan ketepatan pelayanan karena petugas masih terkesan mempersulit pelayanan.
  6. Jumlah Petugas Pelayanan diperbanyak.
  7. Ruang duduk/kursi pengunjung diperbanyak/diperluas dan dibuat lebih sejuk.