



# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022**



**Drs. H. EDIE, M.AP**  
Plt. Kadisdukcapil Kota P. Raya

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

Jalan G. Obos XI/Ir. Soekarno Palangka Raya

Telp/Fax. (0536) 3222639

Website : <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id>

Email : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2022 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Survei Kepuasan Masyarakat yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Semester I Tahun 2022 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.

Survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 untuk semester I penilaiannya dimulai bulan Februari sampai dengan Mei Tahun 2022. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

Dalam pelaksanaan survei maupun penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya ini masih perlu perbaikan ke depan. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini kami ucapkan terimakasih, semoga hasil survei ini bermanfaat bagi kita semua.

Palangka Raya, 09 Juni 2022.



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

**DRS. H. EDIE, M.AP.**

**Pembina Tk I ( IV/b)**

**NIP. 19690301 199103 1014**

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
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 .....	19
D. Personil .....	20
<b>BAB IV HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>21</b>
A. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru/ Perubahan .....	21
B. Perekaman KTP-el .....	23

C.	Penerbitan KTP-el .....	25
D.	Penerbitan Kartu Identitas Anak .....	27
E.	Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKPWNl).....	29
F.	Legalisir Fotocopy KK/KTP .....	31
G.	Pelayanan Pencatatan Kelahiran .....	33
H.	Pelayanan Pencatatan Kematian .....	35
I.	Pelayanan Pencatatan Perkawinan .....	37
J.	Pelayanan Pencatatan Perceraian .....	39
K.	Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama .....	41
L.	Pelayanan Legalisir Akta .....	43
M.	Rekapitulasi Nilai IKM Per jenis Layanan .....	45
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>48</b>
A.	Kesimpulan .....	48
B.	Rencana Tindak Lanjut.....	49
C	Saran dan Masukan Masyarakat .....	50

## **LAMPIRAN**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh, untuk itu perbaikan Pelayanan Publik mengikut sertakan masyarakat dalam perbaikan pelayanan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengikut sertakan 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 kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. 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.
- d. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- e. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima 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 terkait dengan peningkatan kualitas 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. Sistem informasi pelayanan publik, adalah sistem informasi yang tersedia untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan.
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. 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.
9. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, dilaksanakan Semester I dari bulan Februari sampai dengan Mei 2022.

#### **B. Persiapan**

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

Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM) Semester I Tahun 2022 , yang akan melaksanakan kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara swakelola di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

##### **2. Kuisisioner**

Seiring dengan berkembang teknologi kuisisioner Survei kepuasan masyarakat lebih mudah yaitu dengan kuisisioner online melalui Google form yang disebarkan kepada responden melalui Pelayanan Online di Website <https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id>. Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat ini kuisisioner online sebagai alat bantu pengumpul data dari masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner, disesuaikan dengan jenis layanan yang disurveikan dan data yang ingin diperoleh dari semua jenis pelayanan.

#### **C. Penentuan Responden**

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini respondennya adalah penerima pelayanan dari pelayanan online di pilih secara acak pada pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Jumlah responden survei ditetapkan sesuai rata-rata jumlah penerima pelayanan publik yaitu jumlah 50 (lima puluh ) orang / responden per jenis layanan.

#### D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I pada tahun 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dilakukan melalui Pengisian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat di Website <https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id>. kepada penerima pelayanan online , sebagai responden.

#### E. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data kuisioner online yang telah diisi oleh responden sebagai penerima layanan yang di 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:

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

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut 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 46 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, serta Keputusan Walikota Palangka Raya nomor 188.45 / 430 / 2021 tentang Uraian Tugas Kelompok Sub-substansi dan Tugas Sub Koordinator Jabatan Fungsional di 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 diatas 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; dan
- p. 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 dikonsep 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. mengoordinir laporan pelaksanaan tugas Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; dan
- j. 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 mempedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. memeriksa dan memberi paraf draft 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. mengoordinir 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 mempedomani 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. mengoordinir laporan pelaksanaan tugas Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; dan
- l. 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

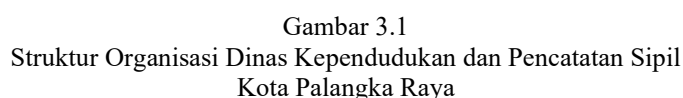
perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dinas di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi:

- 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;
- 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 mempedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. memeriksa dan memberi paraf draf surat keputusan dan dokumen lainnya yang telah dikonsept terkait urusan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- d. menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan kerjasama 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;

Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 46 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya adalah sebagaimana gambar di bawah ini:



#### **D. PERSONIL**

Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tahun 2022 , sebanyak 80 orang dengan komposisi 38 orang Aparatur Sipil Negara (ASN), dan 42 Orang Pegawai Tidak Tetap (PTT). Dari 38 orang ASN tersebut, pejabat struktural sebanyak 7 orang , Sub-Koordinator jabatan Fungsional 12 orang dan fungsional umum 19 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**

Dari hasil olah data pada tabel jenis pelayanan penerbitan KK baru/perubahan di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U8 ( sarana dan prasarana )** yaitu sebesar 164 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,280 ), dilanjutkan dengan nilai yang sama pada **U9 ( Penanganan pengaduan, saran dan masukan )** dengan nilai 164 (dengan nilai rata-rata per unsur yaitu 3,347 ) dan terendah pada **U1 ( kesesuaian persyaratan) dan U3 ( kecepatan penyelesaian )** dengan nilai sama yaitu 152 ( dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,040 ).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KK baru/perubahan adalah sebesar 3,167 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **79,170** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** ( 76,61 – 88,30 ).

Dari hasil Pelayanan penerbitan KK baru/perubahan tersebut dapat kita lihat ada kenaikan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada tahun 2021 nilai IKM yaitu sebesar **76,70** dan pada tahun 2022 ini diperoleh nilai IKM yaitu sebesar **79,17 ( naik 3,22% )** dengan kategori **Baik**. Tabel olah data dapat kita lihat di bawah ini :

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester I Tahun 2022*

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

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAFDUK  
 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 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	3	3	3	3	4	4	4	3	4	19	1	4	4
2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	25	2	6	1
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33	1	6	1
4	3	3	3	3	3	3	0	4	4	30	1	4	1
5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	24	1	7	1
6	3	3	3	4	4	3	3	3	2	25	1	4	5
7	4	4	3	3	3	3	3	3	2	24	1	4	4
8	3	4	4	4	3	3	3	3	4	25	1	6	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	5
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30	2	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	34	2	4	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	2	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33	1	3	5
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	51	2	6	1
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	26	2	4	3
16	3	3	3	3	3	3	4	4	3	33	1	4	3
17	3	3	2	2	3	3	3	3	3	22	1	4	4
18	3	3	4	3	4	4	4	4	4	27	2	2	5
19	2	2	1	2	2	3	3	3	3	25	1	4	5
20	3	3	4	4	4	3	3	3	4	26	1	5	3
21	3	3	3	3	3	3	4	4	3	26	2	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	1	6	5
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	1	3	5
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	25	2	5	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	4	2
27	3	3	3	3	3	3		3	3	20	1	1	3
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	1	6	2
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38	2	5	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	7	2
31	3	4	3	3	3	3	3	3	4	33	1	4	2
32	3	3	3	3	4	4	4	3	3	33	1	4	2
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	2	4	3
34	3	3	3	3	4	4	3	3	3	26	1	4	5
35	3	3	3	3	3	4	3	3	4	20	2	5	4
36	3	3	3	3	3	4	4	4	4	45	2	6	1
37	3	3	3	4	3	4	3	3	4	33	1	6	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	1	3	2
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	1	6	5
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	1	6	5
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	4	5
42	3	4	3	4	3	4	3	4	3	30	1	5	5
43	3	3	3	2	3	2	3	3	3	27	1	2	3
44	3	3	3	4	4	3	4	3	3	29	2	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	5	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	2	6	1
47	3	3	3	3	4	4	3	4	3	24	2	6	1
48	3	3	3	2	3	3	3	2	3	50	2	6	5
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	23	1	6	2
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	1	4	4
Nilai/ Unsur	152	156	152	157	160	161	154	164	164	*)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,040	3,120	3,040	3,140	3,200	3,220	3,143	3,280	3,347		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	0,337	0,346	0,337	0,349	0,355	0,357	0,349	0,364	0,372		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan										79,170			

**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 : 79,17**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,040
U2	Kemudahan Prosedur	3,120
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,040
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,140
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,200
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,220
U7	Perilaku Petugas	3,143
U8	Sarana dan prasarana	3,280
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,347

## B. Perekaman KTP-el

Dari 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 189 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,780 ), dan dilanjut dengan **U8 ( sarana dan prasarana )** dengan nilai 174 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,480 ), dan terendah pada **U1 ( kesesuaian persyaratan )** dengan nilai 155 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3.100). Hal yang menjadi perhatian dalam pelayanan perekaman KTP-el ini adalah unsur pelayanan **U1 ( kesesuaian persyaratan )** yang mendapat nilai terendah dalam nilai unsur-unsur pelayanan.

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan perekaman KTP-el adalah sebesar 3,339, sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan perekaman KTP-el ini adalah sebesar **83,47** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 – 88,30), dan bila dibandingkan dengan Survei pada tahun 2021 ada kenaikan IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) , yakni pada Tahun 2021 nilai IKM adalah **82,70** sekarang pada semester I tahun 2022 mendapat nilai **83,47** , 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/JI. 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	3	4	4	4	3	4	3	4	4	17	1	4	4
2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	19	1	4	3
3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	17	1	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	18	2	4	4
5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	27	1	4	1
6	3	3	4	4	4	3	4	4	3	22	1	4	2
7	3	3	4	4	4	3	3	3	4	22	2	4	2
8	3	3	3	4	4	3	3	3	4	33	2	6	5
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	18	1	4	4
10	3	3	3	4	4	4	3	3	4	17	1	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	1	4	5
12	3	3	3	3	3	4	4	4	3	23	2	5	3
13	4	4	3	3	3	4	3	4	4	19	1	4	4
14	3	4	4	4	4	4	3	4	4	20	1	3	5
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26	1	4	1
16	3	3	3	3	3	4	4	3	4	19	2	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27	1	6	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	2	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	19	1	4	4
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	29	2	3	3
21	3	3	4	4	4	3	3	4	3	24	2	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	17	2	4	4
23	4	3	4	3	3	4	4	3	4	17	1	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	30	2	6	3
25	3	3	3	4	4	3	3	3	3	22	2	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	1	4	4
27	3	4	3	4	4	3	3	3	4	20	2	4	2
28	3	3	4	4	3	4	4	3	4	21	2	4	3
29	4	4	4	4	3	3	4	3	4	17	2	4	4
30	4	3	4	3	4	3	4	3	4	20	1	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	1	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	23	1	4	1
33	3	3	3	3	4	4	4	3	4	24	2	4	3
34	3	3	3	3	3	4	4	4	3	24	1	4	2
35	3	3	4	3	3	4	3	3	4	19	1	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4	25	1	6	3
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	2	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20	2	4	3
39	3	3	4	3	4	3	3	3	4	18	1	4	4
40	3	3	4	3	4	3	3	3	4	22	1	4	2
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	1	4	4
42	3	3	3	4	4	4	3	3	4	22	2	4	4
43	4	4	4	4	4	0	3	3	3	17	1	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	4	4	18	1	4	4
45	3	3	4	3	4	4	3	4	3	33	1	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	39	2	3	5
47	3	3	3	3	3	4	4	3	4	25	2	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	2	4	4
49	3	3	3	4	4	3	3	4	3	25	2	4	2
50	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	2	4	4
Snial/Unsur	155	158	167	166	169	164	162	174	189	*)	Pendidikan Terakhir	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,100	3,160	3,340	3,320	3,380	3,280	3,240	3,480	3,780			1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4
NRR tertbg/ unsur	0,344	0,351	0,371	0,369	0,375	0,364	0,360	0,386	0,420			2. SD/Sederajat	6. S1
IKM Unit pelayanan										3,339	Pekerjaan Utama	3. SLTP/Sederajat	7. S2 ke atas
										83,47		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 : 83,47**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,100
U2	Kemudahan Prosedur	3,160
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,340
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,320
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,380
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,280
U7	Perilaku Petugas	3,240
U8	Sarana dan prasarana	3,480
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,780

### **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 **U9** (penanganan pengaduan, saran dan masukan) dengan nilai yaitu sebesar 189 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,780 ) dan disusul **U4** (Kesesuaian sistem informasi pelayanan publik) mendapat nilai sebesar 178 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,560 ), dan terendah pada **U1** ( kesesuaian persyaratan ) dengan nilai 166 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,320 ).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KTP-el adalah sebesar 3,485, sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan Penerbitan KTP-el adalah sebesar **87, 14** dimana hal ini adalah termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 – 88,30). Jika di bandingkan dengan tahun 2021 pada pelayanan Penerbitan KTP-el, ada kenaikan nilai yaitu Tahun 2021 nilainya **85,69** menjadi nilai **87,14** (1,69%) 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 :		<a href="https://dukcapil.palangkara.go.id">https://dukcapil.palangkara.go.id</a>												
E-MAIL :		<a href="mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com">pengaduandisdukcapil@gmail.com</a>												
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	4	4	4	4	4	4	4	21	1	5	2	
2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	24	2	4	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	1	4	5	
4	3	1	3	2	3	2	2	2	2	59	2	6	1	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	19	2	4	2	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	2	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	0	4	4	21	1	4	1	
8	3	3	3	4	4	3	4	3	3	19	1	4	3	
9	3	4	4	4	3	3	3	3	4	46	1	6	1	
10	4	4	3	3	3	3	3	3	3	25	2	6	2	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	2	4	3	
12	3	3	4	4	3	3	4	3	4	24	2	5	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1	3	5	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	2	4	2	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1	4	4	
16	3	4	4	3	3	3	4	4	4	29	2	6	3	
17	3	3	3	4	4	3	3	4	4	21	2	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	2	
19	3	3	4	4	4	4	3	4	4	19	2	4	5	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	1	4	5	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	3	
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	1	1	5	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	2	5	3	
24	3	3	3	4	4	4	3	3	4	28	1	6	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	1	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	18	1	4	3	
27	3	3	3	3	3	4	4	3	3	20	2	4	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	1	6	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	1	4	4	
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	29	2	2	5	
31	3	3	3	3	3	3	4	3	4	18	2	4	3	
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	23	1	4	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	7	2	
34	3	3	3	3	3	3	3	1	3	22	1	4	3	
35	3	3	3	4	4	3	3	4	4	26	1	4	3	
36	3	3	3	3	3	0	4	4	4	18	1	4	4	
37	3	3	3	3	4	4	4	4	4	20	2	4	3	
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1	4	5	
39	3	3	3	3	3	4	4	3	4	17	2	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	1	4	4	
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4	19	1	2	5	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35	2	1	5	
43	3	3	4	4	4	3	3	3	4	25	1	4	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2	4	5	
45	4	4	4	4	3	3	3	4	3	30	2	4	3	
46	3	3	3	4	3	3	4	4	4	26	2	6	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	4	4	23	1	4	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	4	4	24	2	3	5	
49	3	3	4	4	4	4	3	3	4	21	2	4	5	
50	4	4	4	4	3	4	4	3	4	19	1	4	4	
Σ nilai /Unsur	166	167	173	178	176	172	172	177	189		Jenis Kelamin Terakhir	1. Laki - Laki 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	2. Perempuan 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR / Unsur	3,320	3,340	3,460	3,560	3,520	3,440	3,440	3,540	3,780	*)	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
NRR tertbg/ unsur	0,369	0,371	0,384	0,395	0,391	0,382	0,382	0,393	0,420	**) 3,485				
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 : 87,14														
Mutu Pelayanan :														
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00														
B (Baik) : 76,61 - 88,30														
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60														
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99														
NO.	UNSUR PELAYANAN									NRR				
U1	Kesesuaian Persyaratan									3,320				
U2	Kemudahan Prosedur									3,340				
U3	Kecepatan Penyelesaian									3,460				
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik									3,560				
U5	Kesesuaian produk pelayanan									3,520				
U6	Kemampuan/Kompetensi petugas									3,440				
U7	Perilaku Petugas									3,440				
U8	Sarana dan prasarana									3,540				
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan									3,780				

#### **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 **U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)** yaitu sebesar 186 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,692), dan disusul nilai pada Pelayanan **U4 ( kesesuaian sistem informasi pelayanan publik )** yaitu sebesar 179 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,577), terendah pada **U6 ( Kemampuan / kompetensi petugas )** dengan nilai 167 ( dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,269 ).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA) adalah sebesar 3,428 sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA) ini adalah sebesar **85,70** , nilai tersebut adalah termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** ( 76,61 – 88,30 ).

Hal lain yang perlu diperhatikan adalah **Kemampuan / kompetensi petugas** harus lebih di tingkatkan lagi pada pelayanan ini, dapat kita lihat seperti pada tabel di bawah ini :

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester I Tahun 2022*

**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 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	3	3	3	4	3	0	3	2	3	30	1	5	2	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	5	
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	22	2	4	5	
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	21	1	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	1	3	3	
7	3	3	3	3	4	4	4	3	4	33	1	4	5	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38	2	5	5	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	4	5	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	1	4	2	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	2	5	5	
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	8	1	2	1	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1	5	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	4	3	
15	4	4	4	3	3	4	4	4	4	18	1	4	4	
16	3	3	4	4	3	4	4	3	4	27	2	4	5	
17	4	4	4	3	3	4	4	3	4	25	1	5	3	
18	4	4	4	3	3	3	4	4	4	25	2	3	3	
19	3	2	2	3	3	2	1	3	3	24	2	2	5	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	3	
21	3	3	3	4	4	4	3	3	2	27	1	4	2	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27	1	4	2	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	28	2	4	5	
24	3	3	3	4	4	4	4	4	4	21	1	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33	1	6	3	
26	4	3	4	4	3	3	4	4	3	23	2	4	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	1	4	1	
28	3	3	3	4	3	3	3	2	4	35	2	4	2	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	4	1	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	1	4	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	1	5	
32	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33	2	4	2	
33	3	3	3	3	4	3	4	4	4	36	1	6	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	5	1	
35	3	3	3	4	4	4	4	4	4	25	1	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	4	1	
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38	1	5	1	
38	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33	1	6	1	
39	3	3	3	4	3	1	2	2	3	29	2	6	3	
40	4	4	3	3	3	4	4	4	4	30	2	5	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	6	2	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	2	4	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	4	3	
44	4	3	3	4	3	4	3	3	4	50	2	6	1	
45	4	4	3	3	4	3	3	4	4	28	2	4	5	
46	3	3	4	4	2	1	3	3	4	29	1	5	2	
47	3	4	4	4	3	4	3	3	4	32	1	6	1	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	3	2	
49	3	3	4	4	4	4	3	3	4	28	2	4	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	2	6	1	
Snilai/ Unsur	171	169	172	179	171	167	171	172	186	*) 3,428 **) 85,705	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,423	3,385	3,423	3,577	3,346	3,269	3,346	3,423	3,692		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	0,380	0,376	0,380	0,397	0,371	0,363	0,371	0,380	0,410		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														



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

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan penerbitan SKPWNI di bawah ini, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U9 (penanganan pengaduan saran dan masukan)** yakni sebesar 177 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,423), dan sedangkan nilai terendah pada pelayanan SKPWNI ini yaitu pada **U6 (kemampuan / kompetensi petugas)** dengan nilai 152 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,038 ) dan dengan nilai yang sama unsur **U8 (sarana prasarana )** dengan nilai 152 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,154 )

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ( SKPWNI ) adalah sebesar 3,164, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **79,09** 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/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 PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWNII)

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	3	34	2	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	2	5	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	4	5
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	17	1	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	44	2	4	5
6	4	4	3	4	4	4	3	3	4	38	2	5	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	1	4	5
8	3	3	3	3	3	2	3	3	4	35	1	5	1
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	29	1	6	1
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	5
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	2	6	2
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	2	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	1	5	3
14	3	3	3	3	3	3	3	2	4	33	2	5	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	1	3	5
16	3	3	3	3	3	2	2	1	4	41	1	4	5
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	295	2	6	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	1	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	2	4	24	1	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	1	5
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	22	1	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38	2	6	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	1	4	3
24	3	3	3	2	2	3	2	3	3	28	1	4	5
25	3	3	3	3	2	2	3	3	2	31	1	6	3
26	2	2	3	3	3	2	2	2	2	40	1	4	5
27	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	1	4	3
28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	25	2	6	1
29	3	2	3	4	3	3	3	3	3	35	1	6	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	1	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19	2	4	3
32	3	3	4	4	4	3	4	4	4	30	1	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	5	2
34	3	3	3	4	4	4	4	4	3	26	1	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	1	3
36	3	3	3	3	3	3	3	2	4	29	1	6	3
37	3	3	3	3	4	3	3	2	4	26	1	4	2
38	3	3	3	3	3	3	3	2	3	25	2	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	3	5
40	3	3	3	3	4	4	4	4	4	24	1	5	3
41	4	3	4	3	3	4	4	4	4	38	1	5	1
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	2	4	5
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	30	1	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	3	5
45	4	4	3	4	4	3	4	4	4	25	2	6	2
46	3	3	3	2	2	2	3	3	3	30	1	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	4	1
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	6	3
49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	39	2	5	2
50	3	3	2	2	2	2	3	3	4	24	1	4	3
Σ nilai/ Unsur	158	155	156	158	156	152	156	152	177	*)  3,164  *)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,154	3,038	3,115	3,192	3,192	3,038	3,192	3,154	3,423		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	0,350	0,337	0,346	0,354	0,354	0,337	0,354	0,350	0,380		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit 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 **U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)** yaitu sebesar 167 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,370) dan selanjutnya dapat dilihat pada **U7 ( perilaku petugas )** yaitu sebesar 162 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,222) dan terendah dapat dilihat pada **U1 (kesesuaian persyaratan)** dengan nilai 153 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,037 ).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal ( KK /KTP ) adalah sebesar 3,129, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **78,21** , nilai tersebut ada kenaikan dari tahun 2021 ( yaitu 77,15). Bila di lihat nilai tahun 2022 pada pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal ( KK /KTP ) adalah 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	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29	1	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	1	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	6	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26	2	4	5
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	6	2
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	30	2	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	2	5	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	1	6	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2	7	1
12	3	3	3	3	3	2	3	3	2	29	1	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	2	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	5	2
15	3	3	4	4	4	3	3	3	4	30	2	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	33	2	6	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	1	7	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1	6	3
19	3	4	4	3	3	3	3	3	3	30	1	5	3
20	3	3	4	4	4	3	4	4	4	32	2	5	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	3	5
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	2	4	3
23	3	3	3	3	4	4	4	3	4	37	2	4	5
24	3	3	2	3	3	2	3	3	2	22	1	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	7	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	6	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	5	2
28	3	3	3	4	4	4	3	3	4	24	2	4	3
29	2	3	3	3	3	3	3	4	4	27	2	6	3
30	3	3	3	3	3	3	3	4	4	26	1	4	5
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	2	4	4
32	3	3	4	4	3	3	4	3	4	30	2	4	5
33	3	3	3	3	3	3	4	4	4	32	1	4	3
34	4	3	2	3	3	3	3	3	4	19	1	4	5
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	5	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	2	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	1	4	3
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	27	1	4	1
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	4	1
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	1	4	3
41	3	3	3	3	3	3	4	3	3	33	2	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	4	3
43	3	3	3	3	3	3	4	4	3	22	2	3	5
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	2	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	4	5
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	1	5	2
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	22	1	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	1	7	1
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	1	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	6	5
Σ nilai/ Unsur	153	154	156	158	158	155	162	161	167	*) 3,129 **) 78,214	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,037	3,037	3,000	3,111	3,074	3,074	3,222	3,259	3,370		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4
NRR tertbg/ unsur	0,337	0,337	0,333	0,345	0,341	0,341	0,358	0,362	0,374		Pekerjaan Utama	2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	6. S1 7. S2 ke atas
<b>IKM Unit pelayanan</b>													

**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 : 78,21**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,037
U2	Kemudahan Prosedur	3,037
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,000
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Pu	3,111
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,074
U6	Kemampuan /kompetensi petugas	3,074
U7	Perilaku Petugas	3,222
U8	Sarana dan prasarana	3,259
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,370

## G. Pelayanan Pencatatan Kelahiran

Hasil tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan Kelahiran di bawah ini yaitu dari hasil responden yang telah dimintai pendapat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan pencatatan Kelahiran di Disdukcapil Kota Palangka Raya yaitu jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)** yaitu sebesar 185 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,700), dan terendah yaitu pada **U4 (kesesuaian sistem informasi pelayanan publik)** dengan nilai 152 ( dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3,040) .

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kelahiran adalah sebesar 3,159 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **78,98**. nilai tersebut ada kenaikan dari tahun 2021 ( yaitu 77,92). Bila di lihat nilai tahun 2022 pada pelayanan Pencatatan Kelahiran adalah 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 CAPIL  
ALAMAT : JL. G. OBOS XI/JI. 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	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34	1	5	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	4	5
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	25	2	4	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	4	5
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	1	6	1
8	4	4	2	2	1	1	1	2	3	37	1	6	1
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	5	5
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	6	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	5	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	7	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	1	7	1
16	3	3	3	3	3	4	4	4	3	29	2	4	1
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4	22	2	4	5
18	3	3	3	3	4	4	3	3	3	30	1	4	3
19	3	3	3	3	3	4	4	4	4	32	2	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	4	3
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	2	4	5
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	6	2
23	3	3	3	3	3	3	4	4	4	31	1	6	1
24	3	3	3	3	3	3	3	2	4	29	1	5	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	1	6	1
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	1	6	1
27	3	3	3	3	3	3	3	2	4	29	1	5	1
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4	23	2	4	5
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	30	1	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	4	2
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	4	2
32	3	3	3	3	3	3	4	2	4	21	2	4	5
33	4	4	3	3	3	3	3	3	3	31	1	7	2
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	4	2
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	31	2	4	2
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	1	4	3
37	3	3	4	3	3	3	3	2	4	28	1	6	1
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	2	6	3
39	3	3	3	3	3	3	4	4	4	39	1	6	2
40	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36	1	5	2
41	3	3	3	3	3	0	3	2	0	40	1	1	2
42	3	3	3	3	4	3	3	3	4	31	1	4	3
43	3	3	3	3	3	4	3	3	3	24	2	4	3
44	3	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	5	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	6	2
46	3	4	4	4	4	3	3	2	1	21	1	4	3
47	3	3	3	3	3	4	3	4	4	29	1	4	2
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	33	1	6	5
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	1	4	2
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26	2	3	3
Σ nilai/ Unsur	154	155	154	152	155	156	158	154	185	*) 3,159 **) 78,977	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,080	3,100	3,080	3,040	3,100	3,120	3,160	3,080	3,700		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	0,342	0,344	0,342	0,337	0,344	0,346	0,351	0,342	0,411		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
<b>IKM Unit pelayanan</b>													

**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 : 78,98**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,080
U2	Kemudahan Prosedur	3,100
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,080
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,040
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,100
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,120
U7	Perilaku Petugas	3,160
U8	Sarana dan prasarana	3,080
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,700

## H. Pelayanan Pencatatan Kematian

Hasil tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan kematian di bawah ini 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 **U3 (Kecepatan Penyelesaian)** yaitu sebesar 163 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,280), dan terendah pada **U1 (kesesuaian persyaratan)** yaitu nilai sebesar 151, (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,040).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kematian adalah sebesar 3,181 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **79,53** nilai tersebut ada kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2021 (yaitu 77,92). Hal ini karena ada perbaikan pada Pelayanan kematian ini, dapat dilihat pada unsur **Kecepatan pelayanan** mendapat nilai tertinggi. Bila di lihat nilai tahun 2022 pada pelayanan kematian adalah 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 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	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1	3	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	5	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	2	5	5	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	40	1	6	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	6	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	6	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	42	2	7	1	
8	3	4	4	4	4	3	3	3	3	37	1	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	1	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	6	4	
12	4	4	4	3	3	3	4	3	3	43	1	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	2	5	
14	3	3	3	4	4	4	4	4	3	46	2	4	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	1	3	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	6	3	
17	3	3	3	3	4	4	4	3	3	31	1	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	4	5	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	1	4	3	
21	3	4	4	3	3	4	4	3	3	36	1	4	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	6	1	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	52	1	6	3	
24	3	3	4	4	3	3	3	4	4	33	1	6	2	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	6	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	1	6	2	
27	3	3	4	4	3	3	3	3	4	36	1	6	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	4	2	
29	3	4	4	4	3	3	3	4	3	33	2	5	1	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	6	3	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	4	3	
32	4	4	4	3	3	3	3	3	3	29	2	4	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	2	6	5	
34	3	4	4	3	3	3	3	3	4	31	1	5	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	5	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	6	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	1	4	3	
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	3	
39	3	3	3	4	4	4	3	3	3	35	1	4	3	
40	3	3	3	2	3	4	4	3	3	42	2	4	3	
41	3	3	3	3	4	2	2	3	3	29	1	4	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40	1	4	2	
44	3	4	4	4	4	3	3	3	3	37	1	6	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	1	4	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	6	2	
47	3	3	3	3	3	3	2	2	3	39	1	4	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	1	4	2	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	2	6	2	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	2	5	
Snial/ Unsur	151	161	163	161	161	159	158	158	161	*)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,020	3,220	3,260	3,220	3,220	3,180	3,160	3,160	3,220		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4	
NRR tertbg/ unsur	0,335	0,357	0,362	0,357	0,357	0,353	0,351	0,351	0,357		3. SLTP/Sederajat	6. S1		
IKM Unit pelayanan											4. SLTA/Sederajat	7. S2 ke atas		
										3,181	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri	4. Pelajar/	
										**) 79,53		2. Peg. Swasta	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 : 79,53**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,020
U2	Kemudahan Prosedur	3,220
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,260
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,220
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,220
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,180
U7	Perilaku Petugas	3,160
U8	Sarana dan prasarana	3,160
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,220



## 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 **U9 (Penanganan pengaduan , saran dan masukan)** yaitu nilai sebesar 195 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 4,020), dan dilanjutkan dengan nilai tertinggi kedua yaitu **U6 ( kemampuan / kompetensi petugas)** yaitu nilai sebesar 173 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,529) dan nilai terendah yaitu pada **U1 ( kesesuaian persyaratan)** dengan nilai 165 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,275).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perkawinan adalah sebesar 3,502 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **87,55** dan pada tahun 2022 ini pelayanan pencatatan perkawinan diperoleh nilai IKM dengan kategori **Baik** (76,61 – 88,30). 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.palangkaraya.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	3	3	3	4	3	3	4	4	27	1	5	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	1	4	1	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	7	5	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21	2	4	5	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	24	2	6	2	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	5	5	
7	3	3	4	3	3	4	4	4	4	30	1	2	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	0	25	1	6	2	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	4	3	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	24	1	5	5	
11	3	3	3	3	4	3	3	4	4	34	1	7	1	
12	3	3	3	3	4	4	4	2	4	27	1	5	1	
13	3	3	3	3	4	3	3	2	4	33	2	5	5	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	29	1	3	5	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	1	6	2	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27	1	4	3	
17	3	3	3	3	3	4	3	2	4	35	1	5	1	
18	3	3	3	4	3	4	3	2	4	29	2	6	5	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	1	5	5	
20	3	3	3	3	3	4	4	2	4	27	2	3	5	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	1	6	2	
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4	25	1	4	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	1	4	2	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	1	4	2	
25	3	3	4	3	3	3	3	4	4	21	2	3	5	
26	3	4	4	4	3	3	3	4	4	26	1	6	2	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	6	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	2	4	5	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1	4	2	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	4	2	
31	3	3	3	3	3	3	4	2	4	32	2	6	2	
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	5	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26	2	6	2	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35	1	6	1	
35	3	3	3	4	4	3	4	4	4	25	1	6	2	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	6	1	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	1	7	1	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	22	2	4	3	
39	3	3	3	3	4	4	3	2	4	20	2	4	5	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26	1	6	2	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	6	1	
42	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	2	4	3	
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	5	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27	1	5	2	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	4	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	2	4	5	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21	2	4	5	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	2	6	2	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	4	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	1	6	2	
Σ nilai/ Unsur	165	168	169	171	173	173	172	169	195	*)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,275	3,353	3,392	3,451	3,510	3,529	3,529	3,490	4,020		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	0,363	0,372	0,377	0,383	0,390	0,392	0,392	0,387	0,446		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan										**) 87,549				

**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 : 87,55**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,275
U2	Kemudahan Prosedur	3,353
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,392
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,451
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,510
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,529
U7	Perilaku Petugas	3,529
U8	Sarana dan prasarana	3,490
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,020

## 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 **U9 (Penanganan pengaduan , saran dan masukan)** yaitu nilai sebesar 182 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,640) dan dilanjutkan dengan nilai tertinggi setelah itu adalah dengan nilai yang sama yaitu **U2 (kemudahan prosedur) ,U3 ( kecepatan penyelesaian )**, **U4 (kesesuaian sistem informasi pelayanan publik)** yaitu nilainya sama sebesar 163 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,260), dan nilai terendah yaitu pada **U6 (Kemampuan/kompetensi petugas)**, dengan nilai yang sama yaitu 153 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,060).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perceraian adalah sebesar 3,259 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **81,47** 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 2021 nilai IKM yaitu sebesar **80,03** dengan kategori **Baik** dan pada tahun 2022 ini pelayanan pencatatan perkawinan diperoleh nilai IKM yaitu sebesar **81,47 ( naik 1,80 %)** 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.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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	2	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	36	1	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	2	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	3	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	4	2
7	4	4	4	4	4	0	3	3	4	27	2	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	1	6	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	1	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	6	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	5	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	1	6	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	1	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	4	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	2	4	1
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	1	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	4	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	1	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	4	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2	7	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	6	2
25	4	4	4	4	3	3	3	3	3	30	2	4	3
26	3	4	4	4	4	3	3	3	3	39	2	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43	2	2	5
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	2	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	4	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	6	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	1	4	1
36	4	4	4	4	4	0	0	3	3	45	1	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	1	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	1	5	5
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	1	4	1
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27	2	4	3
42	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	2	4	3
43	3	3	3	4	4	4	4	4	4	39	1	4	2
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	1	5	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	1	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	4	5
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	6	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	1	6	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	2	4	5
Nilai/ Unsur	162	163	163	163	162	153	158	162	182	*) 3,259 **) 81,474	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,240	3,260	3,260	3,260	3,240	3,060	3,160	3,240	3,640		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	0,360	0,362	0,362	0,362	0,360	0,340	0,351	0,360	0,404		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
<b>IKM Unit pelayanan</b>													

**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 : 81,47**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,240
U2	Kemudahan Prosedur	3,260
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,260
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Pu	3,260
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,240
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,060
U7	Perilaku Petugas	3,160
U8	Sarana dan prasarana	3,240
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuk	3,640

#### 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 **U9 (Penanganan pengaduan , saran dan masukan)** yaitu nilai sebesar 161 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,220), dan dilanjutkan **U8 (sarana prasarana)** yaitu nilai sebesar 160 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,200), dan nilai terendah **U3 (kecepatan penyelesaian)** yaitu nilai sebesar 150 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,000).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perubahan nama adalah sebesar 3,061 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **76,53** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Kurang Baik** (76,61 - 88,30).

Dari hasil olah data Pelayanan Pencatatan perubahan nama tersebut dapat kita lihat penurunan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada tahun 2021 nilai IKM yaitu sebesar **79,59** dengan kategori **Baik** dan pada tahun 2022 ini pelayanan pencatatan perubahan nama diperoleh nilai IKM yaitu sebesar **76,53 (turun -3,84%)** dengan kategori **Kurang Baik** (76,61 - 88,30). Pelayanan Pencatatan perubahan nama ini harus menjadi perhatian disebabkan adanya penurunan nilai artinya terjadi penurunan kinerja dari pelayanan tersebut 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.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	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	2	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	24	1	1	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	2	2	5	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	6	2	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	7	1	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	2	4	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	2	2	5	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	5	
10	3	3	2	3	3	3	3	2	4	25	2	4	5	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	2	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	3	5	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	43	2	4	2	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	2	5	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	2	2	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	25	2	6	1	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	1	6	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	7	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	1	6	1	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	1	5	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	6	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	23	2	5	2	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	6	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	2	4	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	1	6	1	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	2	6	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	1	5	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	1	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	5	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4	28	2	5	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	2	3	
35	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	2	5	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	1	6	1	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	2	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	4	2	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	2	4	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	1	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	6	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	4	4	19	2	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	2	4	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	7	1	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	1	5	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	2	4	2	
Snilai/ Unsur	151	151	150	151	151	152	152	160	161	*)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,020	3,020	3,000	3,020	3,020	3,040	3,040	3,200	3,220		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	0,335	0,335	0,333	0,335	0,335	0,337	0,337	0,355	0,357		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan										3,061 **) 76,535				

**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 : 76,53**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,020
U2	Kemudahan Prosedur	3,020
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,000
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,020
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,020
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,040
U7	Perilaku Petugas	3,040
U8	Sarana dan prasarana	3,200
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,220

## **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 **U1 (kesesuaian syarat)** dan **U2 (kemudahan prosedur)** yaitu mendapatkan nilai yang sama sebesar 164 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,280), dan nilai terendah yaitu pada **U6 (kemampuan/kompetensi petugas)**, yaitu nilai sebesar 158 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,160).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis Pelayanan Legalisir Akta adalah sebesar 3,217 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **80,42** 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 2021 nilai IKM yaitu sebesar 78,03 dengan kategori **Baik** (76,61 - 88,30). dan pada tahun 2022 pada semester I ini pelayanan Legalisir Akta diperoleh nilai IKM yaitu sebesar **80,42** dengan kategori yang sama yaitu **Baik** (76,61 - 88,30). 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.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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	1	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	1	7	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	6	1	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2	6	1	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	1	6	1	
7	4	4	3	3	4	4	3	4	3	22	1	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1	6	1	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	5	2	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2	2	5	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	2	7	5	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	6	1	
16	3	3	3	3	3	4	4	4	4	24	1	2	3	
17	4	3	4	3	3	4	4	3	4	27	1	7	1	
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	23	2	5	2	
19	4	4	3	4	4	3	3	4	3	23	1	6	5	
20	4	4	4	3	3	3	4	3	4	20	2	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	6	1	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	2	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	2	6	5	
26	3	4	3	4	3	4	3	4	4	18	1	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	6	1	
28	4	4	3	4	4	3	4	3	4	19	2	4	4	
29	4	4	4	4	4	3	3	3	3	29	1	3	2	
30	3	4	3	4	3	3	4	4	3	18	1	4	4	
31	4	4	4	4	3	3	3	3	4	31	2	6	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	1	6	1	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	2	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	1	6	5	
35	4	4	4	3	3	3	4	3	4	20	2	4	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	4	
37	4	3	4	3	4	3	4	4	3	25	2	5	1	
38	3	3	3	3	4	4	4	4	4	19	2	4	4	
39	3	4	4	3	4	4	4	3	4	42	1	7	1	
40	4	4	4	3	3	4	4	3	3	24	2	5	2	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	1	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	1	4	1	
43	4	3	4	3	4	3	3	4	4	31	2	6	1	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	2	6	2	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	1	4	4	
46	4	4	4	4	4	3	3	3	3	33	1	4	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	1	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	2	6	1	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	1	4	1	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	6	1	
Snilai/ Unsur	164	164	162	159	161	158	161	159	161	*) 3,217 **) 80,420	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,280	3,280	3,240	3,180	3,220	3,160	3,220	3,180	3,220		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4	
NRR tertbg/ unsur	0,364	0,364	0,360	0,353	0,357	0,351	0,357	0,353	0,357		Pekerjaan Utama	6. S1	7. S2 ke atas	
IKM Unit pelayanan										*) 3,217 **) 80,420				
										1. PNS/TNI/Polri 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 : 80,42**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,280
U2	Kemudahan Prosedur	3,280
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,240
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,180
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,220
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,160
U7	Perilaku Petugas	3,220
U8	Sarana dan prasarana	3,180
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuk	3,220



### M. Rekapitulasi Nilai IKM Per Jenis Layanan

Dari penilaian per unsur pada 12 jenis pelayanan yang di survei di atas, dapatlah diringkaskan ke dalam tabel penilaian IKM per jenis layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya semester I Tahun 2022 pada tabel di bawah ini:

**Tabel Rekapitulasi Penilaian IKM Per Jenis Layanan Semester I Tahun 2022**

### IKM SEMESTER I TAHUN 2022

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	KRITERIA
<b>A.</b>	<b>PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK</b>		
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	79,17	Baik
2	PEREKAMAN KTP-EL	83,47	Baik
3	PENERBITAN KTP-EL	87,14	Baik
4	PENERBITAN KIA	85,70	Baik
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)	79,10	Baik
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	78,28	Baik
	<b>RATA-RATA</b>	<b>82,14</b>	Baik
<b>B.</b>	<b>PELAYANAN PENCATATAN SIPIL</b>		
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	78,98	Baik
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	79,53	Baik
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	87,55	Baik
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	81,47	Baik
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	76,53	Kurang Baik
12	LEGALISIR AKTA	80,42	Baik
	<b>RATA-RATA</b>	<b>80,75</b>	Baik
	<b>PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA</b>	<b>81,45</b>	Baik

Dari tabel di atas, berdasarkan penilaian IKM terhadap 12 jenis pelayanan yang di survei, mendapatkan nilai dari yang **terendah 76,53 (kurang Baik)**, sampai dengan nilai yang **tertinggi 87,55 (Baik)**, maka jika dikonversikan dengan pedoman interval IKM maka keseluruhan jenis pelayanan yang di survei hampir seluruhnya (**Baik**) kecuali 1 (satu) pelayanan yang mendapat nilai **kurang baik** ini berarti Kinerja harus lebih di tingkatkan lagi. Bila dirata-ratakan berdasarkan jenis bidang pelayanannya, pelayanan pendaftaran penduduk rata-rata nilainya **82,14 ( Baik)**, dan pelayanan pencatatan sipil rata-rata nilainya adalah **80,75 ( Baik)**. Pada Semester I Tahun 2022 ini nilai rata-rata IKM pada 12 jenis pelayanan yang di survei berkategori B yang berarti Kinerja Baik

dengan nilai 81,45. Bila di bandingkan dengan Tahun 2021 (yaitu nilai 80,43) ada kenaikan nilai IKM.

Nilai IKM Semeter I tahun 2022 sebagaimana tabel di bawah ini, terjadi sedikit kenaikan pada rata-rata nilai IKM yaitu dari 80,43 naik menjadi 81,45 (naik sebesar 1,26%). Kenaikan ini terjadi hampir pada setiap jenis layanan dan kenaikan yang tertinggi terjadi pada 3(tiga) jenis layanan yaitu **Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Baru/Perubahan** yaitu naik sebesar **3,22%** dengan nilai Baik sebesar **79,17** dan **Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah** yaitu naik sebesar **3,14 %** dengan nilai Baik sebesar **79,10** serta pada **Pelayanan Legalisir Akta** yaitu naik sebesar **3,06%** dengan nilai Baik sebesar **80,42** hal ini merupakan suatu perkembangan yang baik. Selain kenaikan terjadi pula penurunan pada satu jenis layanan yaitu **Pelayanan pencatatan perubahan nama** yang pada nilai IKM tahun 2021 nilainya 79,59 turun menjadi 76,53 Katergori Kurang Baik (turun -3,84%), ini harus menjadi perhatian untuk kinerja ke depannya untuk Disdukcapil Kota Palangka Raya, terutama Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan layanan tersebut. Selengkapnya perbandingan nilai IKM tahun 2020 dan tahun 2021 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

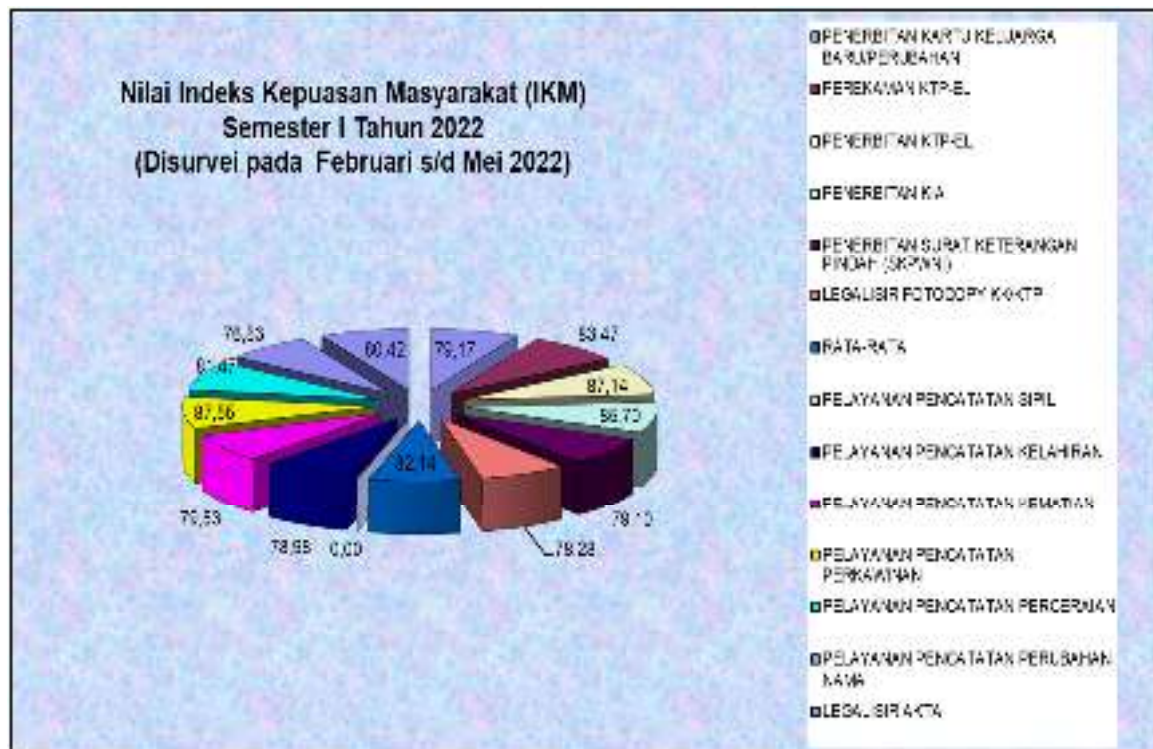
**Tabel Perbandingan Hasil survei IKM Tahun 2021 dan Tahun 2022**

**TABEL PERBANDINGAN IKM TAHUN 2021 DAN SEMESTER I TAHUN 2022**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM 2021	NILAI IKM SEMETER I 2022	NAIK/TURUN (%)
<b>A.</b>	<b>PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK</b>			
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	76,70	79,17	3,22%
2	PEREKAMAN KTP-EL	82,70	83,47	0,93%
3	PENERBITAN KTP-EL	85,69	87,14	1,69%
4	PENERBITAN KIA	85,58	85,70	0,14%
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)	76,70	79,10	3,14%
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	77,15	78,28	1,46%
	<b>RATA-RATA</b>	<b>80,75</b>	<b>82,14</b>	<b>1,72%</b>
<b>B.</b>	<b>PELAYANAN PENCATATAN SIPIL</b>			
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	77,92	78,98	1,36%
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	77,92	79,53	2,07%
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	87,14	87,55	0,47%
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	80,03	81,47	1,80%
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	79,59	76,53	-3,84%
12	LEGALISIR AKTA	78,03	80,42	3,06%
	<b>RATA-RATA</b>	<b>80,11</b>	<b>80,75</b>	<b>0,80%</b>
	<b>PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA</b>	<b>80,43</b>	<b>81,45</b>	<b>1,26%</b>

 Tertinggi  
 Terendah

## Grafik Nilai IKM Semester I Tahun 2022



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 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 Semester I Tahun 2022 secara keseluruhan (12 jenis pelayanan yang disurvei) mengalami perbaikan dari tahun lalu yaitu kategori **B** dengan **Kinerja Baik**, dan dengan nilai rata-rata **81,45** yang bila dibandingkan dengan nilai rata-rata IKM tahun 2021 (80,43), terjadi **peningkatan sebesar 1,26 %**.
- b. Bila dilihat per jenis bidang pelayanan, pelayanan di **Bidang Pendaftaran Penduduk meningkat sebesar 1,72 %** di mana pada tahun 2021 nilai rata-rata IKM sebesar **80,75**, Pada semester I tahun 2022 ada kenaikan menjadi **82,14 ( Baik)**. Begitu juga pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengalami **kenaikan sebesar 0,80%**, di mana pada tahun 2021 nilai rata-rata IKM sebesar **80,11 ( Baik)** naik menjadi **80,75 % ( Baik)**
- c. Bila dilihat per jenis pelayanan, **kenaikan jenis pelayanan tertinggi** terjadi pada **jenis pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Baru/Perubahan**, yaitu **naik sebesar 3,22%**. Sedangkan **penurunan** terjadi pada **jenis pelayanan Pencatatan Perubahan nama yakni turun sebesar -3,84%**.
- d. Bila dilihat per jenis **unsur pelayanan**, secara umum persepsi masyarakat rata-rata menganggap **unsur Penanganan pengaduan (U9)** sudah sangat baik, hal ini dapat dilihat pada unsur penilaian **Penanganan pengaduan (U9)** yang selalu mendapat nilai tinggi kemudian unsur pelayanan berikutnya yang diapresiasi dengan cukup baik juga adalah **unsur Sarana dan prasarana (U8)**.
- e. Pada semester I tahun 2022 secara umum persepsi masyarakat rata-rata menganggap unsur **Kesesuaian persyaratan (U1)** adalah paling rendah dilanjutkan dengan unsur **U6 (Kemampuan / kompetensi petugas)**, hal ini perlu menjadi suatu perhatian untuk lebih membuat persyaratan-persyaratan pada semua pelayanan

lebih mudah, sederhana dan gampang dan peningkatan kemampuan kompetensi petugas.

- f. Secara keseluruhan hasil survei kepuasan masyarakat ini, menunjukkan hasil baik, yaitu terjadinya peningkatan nilai hampir pada semua jenis layanan (kecuali pada Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama ) dengan nilai rata-rata kenaikan sebesar 1,26%. Angka ini, walaupun tidak banyak namun 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 semester I Tahun 2022 (Bulan Februari-Mei ) pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dilakukan melalui pengisian Survei kepuasan masyarakat yaitu dengan kuisioner online melalui Google form yang disebarakan kepada responden melalui Pelayanan Online di Website <https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id>. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya .

## **B. 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 U1 (Kesesuaian persyaratan) 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.	Kesesuaian persyaratan (U1)	1. Pemangkasan persyaratan								Kadis, sekretaris + semua kabit
		2. Percepatan dalam menangani pelayanan legalisir dokumen kependudukan								Kadis, sekretaris Kabit Dafduk, PDIP dan Kabit PIK
		3. Sosialisasi penerapan Inovasi pelayanan Dukcapil								Kadis, sekretaris dan semua Kabit
2.	Kemampuan / Kompetensi petugas (U6)	1. Memberikan/mengadakan Bimtek/Sosialisasi untuk menambah wawasan petugas								Kadis sekretaris & semua Kabit
		2. Pertemuan rutin petugas untuk menambah wawasan/kompetensi dalam melaksanakan tugas								Kadis, sekretaris & semua Kabit

## B. Saran dan Masukan Masyarakat

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, kuisisioner yang digunakan yaitu menggunakan metode mengisi form saran / masukan yang di berikan kepada responden setelah menerima pelayanan Online di Website <https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id>. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

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

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester I Tahun 2022*

No.	NAMA	KRITIK DAN SARAN IKM
<b>A. BIDANG PENDAFTARAN PENDUDUKAN</b>		
1	HALIZAH ULFAH	Saya merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi Si DOI sehingga memudahkan kami dalam pengurusan identitas bahkan urusan administrasi lainnya, semoga kedepannya ada juga panduan atau arahan untuk penggunaan aplikasi Si Doi di aplikasinya agar lebih memudahkan masyarakat awam yang kurang paham dengan aplikasi ini. Sukses selalu untuk dukcapil
2	GENESIS DESPRIAWAN	Luar biasa untuk pengurusan eKTP yg hilang langsung diproses dan selesai kurang dari 5 jam dari awal pengurusan.... Dipandu benar2, respon admin luar biasa👍
3	MRDA	Untuk pelayanan cukup memuaskan. Antrian online & pemberkasan online dapat dilakukan dengan cepat. Sekedar saran agar Si-Doi lebih di sosialisasikan kepada masyarakat dan diajarkan langsung cara penggunaannya agar masyarakat tidak bingung bagaimana cara mengoperasikannya. Untuk aplikasinya harus di update lagi di bagian upload dokumen karena masih ada yg kurang menurut saya. Dan juga ketika pemohon mengajukan berkas dengan isi yang sama semua harusnya ada penolakan dari sistem tersebut bahwa pemohon sudah mengajukan sebelumnya (kecuali berkas tersebut berbeda isinya). Terimakasih.
4	ANSHARI RAHMAN	utk memberi kenyamanan masyarakat dalam melakukan pemberkasan online, tolong beritahukan via Email atau WhatsApp jika sedang diproses. terimakasih
5	TUAH, M.PD.	Wah, website Si DOI Palangkaraya luar biasa sangat membantu sekali. Akan lebih mantab jika ada app Android/iOS nya.
6	TEGUH FAJAR NUGROHO	Sistem layanan sudah sangat baik agar bisa lebih ditingkatkan lagi
7	HENDRA TRISURYA	Mohon jika bisa ada menu cetak online/cetak mandiri atau unduh untuk file2 seperti KK, Akta dll
8	KETUT ADI LAKSITO	Nomor Call Center 081257750288 yang tertera tidak dapat dihubungi, apakah nomor tersebut masih digunakan karena beberapa kali tidak aktif. Mohon untuk nomor Call Center yang seyogyanya dapat memberikan informasi atau panduan tetapi tidak dapat dihubungi. Sehingga mengurangi mutu pelayanan bagi masyarakat.
9	AFFANDI ABDUL HAFID	Aplikasi ini sangat baik digunakan untuk mempermudah dan mempersingkat waktu pengurusan, hanya saja harus disiapkan tambahan untuk berkomunikasi dalam aplikasi ini agar ketika user mendapat kendala dapat langsung bertanya. Terimakasih sebelumnya tetap semangat Maju Terus Dukcapil Palangka Raya
10	RIO AGUTAMA B. ARAS	Awal nya agak ragu dengan sistem online nya, tapi setelah di coba untuk melakukan pengurusan dokumen secara online ternyata hasil nya di luar ekspektasi saya, sangat sangat luar biasa cepat tanpa perlu cape2 antri, jauh2 datang ke lokasi, semua biasa dilakukan dimana saja, admin nya juga komunikatif dan informatif. top lah buat dukcapil kota palangka raya, sukses selalu.
11	ABDUL FAKAR	Terdapat ketidaksesuaian Untuk formulir F1.01 pembuatan KK baru pada saat didownload formulir yang tampil tercantum adalah F-1.1.5 dan susunan format formulirnya berantakan pada saat dibuka setelah didownload.
<b>B. BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL</b>		
1	DESI RIA GEA	utk form SPT JM suami istri juga tolong ditambahkan min terima kasih
2	DESI RIA GEA	Form Permohonan Akta Kelahiran nya juga min diupdate, soalnya yg ada hanya form F-2.01
3	HOTDIMAN SIPAYUNG	Pelayanan capil palangkaraya saya sangat puas karna pelayanan y cepat dan baik terima kasih.
4	EKA	belum bisa download formulir yang diperlukan. agar segera diperbaiki untuk mempermudah pelayanan
5	CHRISDIANTI YULITA	Saya masih tahap pendaftaran online, sehingga saran masukkan saya : 1. tlg info jadwalnya bisa lebih terupdate lagi (tidak sistem manual) dan ada notifikasinya lewat email yg dicantumkan, karena saya kmrn buka web ini pagi2, blm ada update jadwal apa2 sehingga tdk saya cek lg. Besok paginya saya buka web ternyata saya dpt no antrian utk jadwal yg kmrn. 2. pd bag permohonan pisah KK krna perkawinan ada 1 file yg saya tdk punya yaitu akta kelahiran "apabila sudah memiliki anak" sdgkan saya blm punya anak. Ketika saya mau klik "Simpan" malah tidak bisa krn bagian akta kelahiran kosong. Mohon sistemnya diperbaiki lagi utk pilihan yg memang blm ada. Terima kasih
6	RENSIE	Terimakasih byk Amin Si-DOI sdh melayani oline kami hingga urusan saya terlaksana lancar dan cepat, terimakasih 🙏
7	HOTDIMAN SIPAYUNG	Pelayanan capil palangkaraya saya sangat puas karna pelayanan y cepat dan baik terima kasih.
8	XXXXXX	Saran saya untuk admin online agar menggunakan tata bahasa yang baik dan benar. Kalau bisa dengan bahasa baku dan formal. Tolong sabar dan jelaskan dengan detail.

# **LAMPIRAN**

## **KUISIONER SURVEI PELAYANAN MASYARAKAT**



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara(i) Yang Terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, melalui Google form secara online pada Aplikasi SI DOI ( Sistem Informasi Dukcapil Oleh Itah). Pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Palangka Raya, Juni 2022



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

**S.H.EDIE, M.AP.**  
**Pembina Tk I ( IV/b)**  
**NIP. 19690301 199103 1014**

**PERTANYAAN / PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
DALAM APLIKASI GOOGLE FORM SECARA ONLINE**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b>  a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*)  1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.</b>  a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b>  a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b>  a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.</b>  a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada unit pelayanan.</b>  a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian sitem informasi Pelayanan Publik yang tersedia untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan unit ini</b>  a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</b>  a. Tidak ada. b. Ada tapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b>  a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*)Keterangan: P Nilai pendapat masyarakat/ responden (diisi oleh petugas)	

Saran dan Masukan:

.....

.....

.....