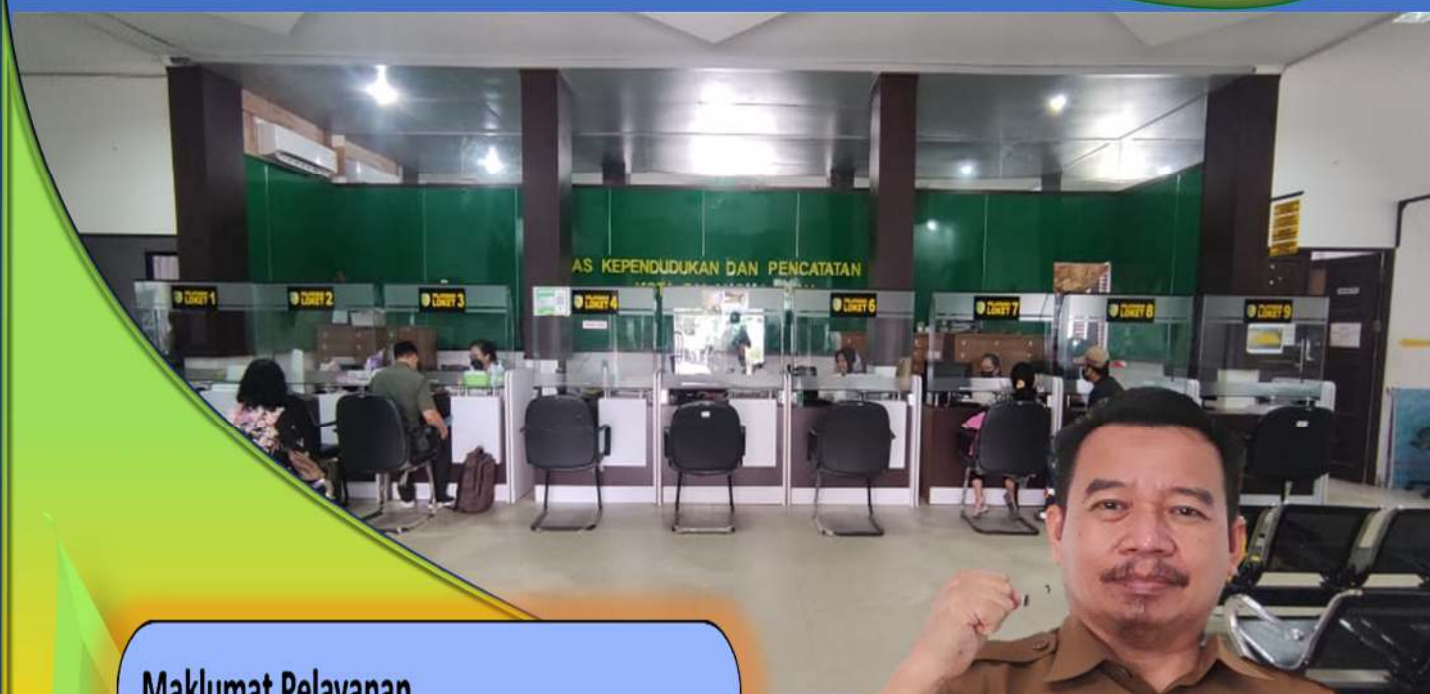




SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2022



Maklumat Pelayan

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



Drs. H. EDIE, M.AP.
Plt. Kadis Dukcapil Kota
Palangka Raya

DISDUKCAPIL KOTA PALANGKARAYA

Jln. G. Obos XI / Ir. Soekarno Palangka Raya Telepon/Fax.
(0536) 3222639 / Pengaduan 0823 5894 3300
<https://dukcapil.palangkaraya.go.id> | Email:
penzaduandisdukcapil@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2022 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. 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 pada Semester II 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 II ini merupakan kelanjutan penilaiannya Indeks Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2022. Pada Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II ini dimulai bulan September 2022 sampai Nopember 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 ini masih perlu perbaikan ke depan, ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Survei ini. Semoga hasil survei ini bermanfaat bagi kita semua.

Palangka Raya, Nopember 2022.

**Pit. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA**



DRS.H.EDIE, M.AP.

Pembina Tk I (IV/b)

NIP. 19690301 199103 1014

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Pengertian Umum	2
D. Tujuan	3
E. Manfaat	4
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB II METODOLOGI SURVEI	6
A. Ruang Lingkup	6
B. Persiapan ..	6
C. Penentuan Responden	6
D. Metode Pengumpulan Data	7
E. Metode Pengolahan Data	7
BAB III GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA	9
A. Kedudukan dan Susunan Organisasi	9
B. Uraian Tugas dan Fungsi	10
C. Struktur Organisasi	21
D. Personil	21
BAB IV HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	22
A. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru/ Perubahan	22
B. Perekaman KTP-el	24

C.	Penerbitan KTP-el	26
D.	Penerbitan Kartu Identitas Anak	28
E.	Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKPWNI).....	30
F.	Legalisir Fotocopy KK/KTP	32
G.	Pelayanan Pencatatan Kelahiran	34
H.	Pelayanan Pencatatan Kematian	36
I.	Pelayanan Pencatatan Perkawinan	38
J.	Pelayanan Pencatatan Perceraian	40
K.	Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama	43
L.	Pelayanan Legalisir Akta	45
M.	Rekapitulasi Nilai IKM Per jenis Layanan	46
BAB V PENUTUP		49
A.	Kesimpulan	49
B.	Rencana Tindak Lanjut.....	51
C	Saran dan Masukan Masyarakat	53

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 Tahun 2022. 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 baik secara online atau offline.

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 dari bulan September 2022 sampai Nopember 2022.

B. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II 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 dan offline yang mengisi kuisisioner pada aplikasi SI DOI Disdukcapil Kota Palangka Raya.

Jumlah responden survei ditetapkan sesuai rata-rata jumlah penerima pelayanan publik yaitu jumlah 50 (lima puluh) orang per jenis layanan.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II 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 dan offline 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:

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

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

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

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 dikonsepsi terkait urusan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- d. menyusun rencana, koordinasi dan pelaksanaan serta evaluasi pelayanan penerbitan identitas penduduk;
- e. menyusun rencana, koordinasi dan pelaksanaan serta evaluasi pendaftaran perpindahan penduduk antar dan dalam Daerah;
- f. menyusun rencana, koordinasi dan pelaksanaan serta evaluasi pendaftaran perpindahan penduduk antar negara;
- g. menyusun rencana, koordinasi dan pelaksanaan serta evaluasi pelayanan pendataan pengungsi dan penduduk rentan;
- h. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja intern;

- i. 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:

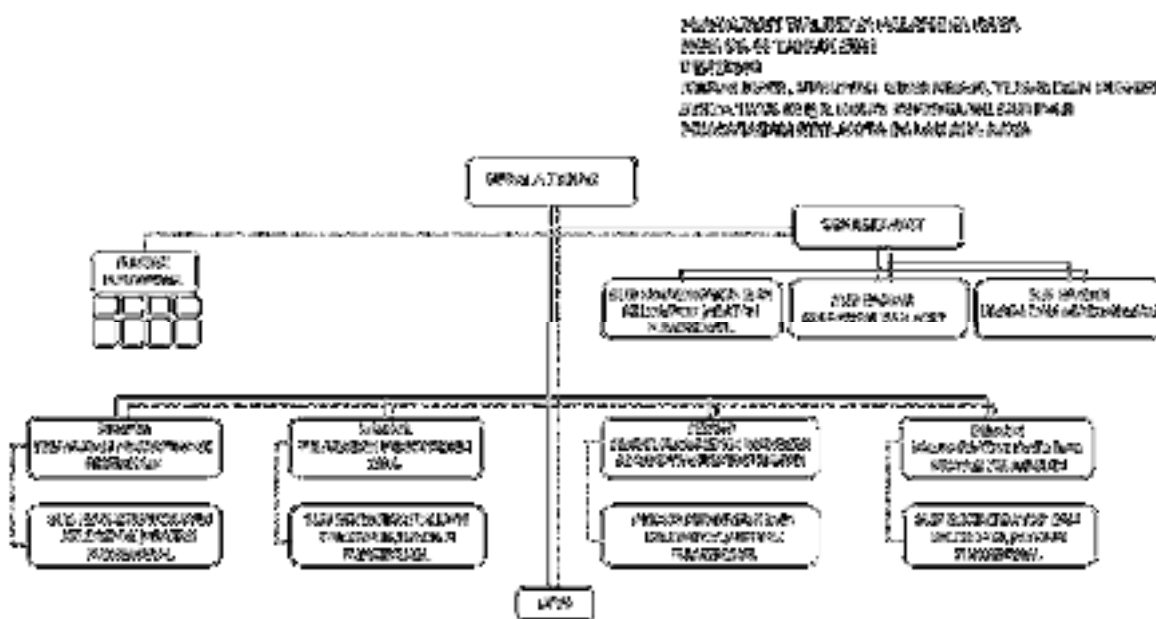
- a. perumusan kebijakan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang Pemanfaatan Data 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 dikonsep terkait urusan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- d. menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan kelembagaan pemanfaatan *database* kependudukan dan dokumen kependudukan Kabupaten/Kota;
- e. menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan penyajian data kependudukan;
- f. menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan penyusunan profil kependudukan Kabupaten/Kota;
- g. membuat telaahan staf sebagai bahan kajian kebijakan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- h. melaksanakan pembagian tugas dan memberi bimbingan/petunjuk pelaksanaan kepada bawahan baik secara lisan maupun tertulis agar tugas segera diproses lebih lanjut dan tidak terjadi penyimpangan/kesalahan dalam pelaksanaan tugas;
- i. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan pada Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja Intern;
- j. mengoordinir laporan pelaksanaan tugas Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan; dan
- k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

C. STRUKTUR ORGANISASI

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:



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

D. PERSONIL

Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tahun 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 kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat secara online di Website <https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id>, 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 **U9 (Penanganan Pengaduan, saran dan masukkan)** yaitu sebesar 172 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,440), dilanjutkan dengan nilai pada **U5 (Kesesuaian Produk pelayanan)** dan **U6 (kemampuan / kompetensi petugas)** dengan nilai sama pada kedua unsur tersebut yaitu 162 (dengan nilai rata-rata per unsur yaitu 3,240) dan terendah pada **U2 (kemudahan Prosedur)** dan **U3 (kecepatan penyelesaian)** dengan nilai sama yaitu 154 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,080).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KK baru/perubahan adalah sebesar **3,179** sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **79,48** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 – 88,30). Dari hasil Pelayanan penerbitan KK baru/perubahan tersebut ada kenaikan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada Semester I Tahun 2022 nilai IKM yaitu sebesar **79,17** di semester II Tahun 2022 naik menjadi **79,48 (naik 0,39 %)**. Tabel olah data dapat kita lihat di bawah ini :

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

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

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAUDUK
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
BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
PELAYANAN : PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN

NO. REPO ND EN	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	4	4	4	4	34	1	5	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	1	7	2	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	21	1	5	2	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	2	4	3	
5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	24	2	4	5	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26	1	4	5	
7	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1	3	2	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	2	4	5	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	6	1	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26	2	4	5	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	1	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	39	1	6	1	
14	4	4	3	3	4	4	3	4	3	22	1	4	4	
15	4	4	2	2	1	1	1	2	3	37	1	6	1	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	6	2	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	4	5	
18	2	2	3	2	2	4	4	3	2	22	1	6	2	
19	4	3	3	3	4	4	4	4	4	28	1	3	2	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21	2	4	5	
22	3	1	3	2	3	2	2	2	2	59	2	6	1	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26	2	4	5	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	33	2	5	5	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	1	4	1	
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	19	2	4	2	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	6	2	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	4	2	
29	3	2	2	3	3	2	1	3	3	24	2	2	5	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	1	4	3	
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	2	3	3	2	3	3	2	22	1	4	3	
37	3	3	3	3	3	4	4	2	4	21	2	4	5	
38	3	3	3	3	4	4	4	3	4	37	2	4	5	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	52	1	6	3	
41	4	4	3	4	4	3	4	3	4	19	2	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	1	4	5	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	22	1	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38	2	6	1	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	2	6	5	
46	3	3	4	4	4	4	4	4	4	30	1	4	3	
47	3	3	3	4	4	4	3	3	4	28	1	6	3	
48	4	4	3	3	3	3	3	3	4	31	1	7	2	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	23	1	6	2	
50	2	1	3	3	3	2	3	2	0	20	2	3	5	
Enilai/ Unsur	155	154	154	157	162	162	159	157	172	*)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,100	3,080	3,080	3,140	3,240	3,240	3,180	3,140	3,440		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR tertbg/ unsur	0,344	0,342	0,342	0,349	0,360	0,360	0,353	0,349	0,382		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan										79.48				

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 : 79,48

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	3,080
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,080
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,140
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,240
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,240
U7	Perilaku Petugas	3,180
U8	Sarana dan prasarana	3,140
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,440

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 178 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,560) dan terendah pada **U1 (kesesuaian persyaratan)** dengan nilai 162 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3.240) dan **U6 (Kemampuan / kompetensi petugas)** dengan nilai yang sama 162 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3.240).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan perekaman KTP-el adalah sebesar 3,346, sehingga diperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada jenis pelayanan perekaman KTP-el ini adalah sebesar **83,64** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 – 88,30), dan bila dibandingkan dengan Survei pada semester I tahun 2022 ada kenaikan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), yakni semester I pada Tahun 2021 nilai IKM adalah **83,47** dan sekarang pada semester II tahun 2022 mendapat nilai **83,64**, ada sedikit kenaikan yaitu (**naik 0.020 %**) ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II 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.palangkara.go.id>
E-MAIL : pengaduandisdukcapil@gmail.com
BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
PELAYANAN : PEREKAMAN KTP-EL

NO. RESESP ONDEN	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	4	4	4	4	4	45	1	6	5	
2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34	1	5	2	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	5	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	36	2	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	1	6	1	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	17	1	4	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	2	5	5	
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	2	5	3	
9	3	4	4	4	4	4	3	3	4	27	1	4	1	
10	3	3	3	4	4	4	4	4	3	40	1	6	3	
11	3	3	3	3	3	2	3	3	4	35	1	5	1	
12	4	4	4	4	3	3	3	4	4	29	1	6	1	
13	3	3	3	4	4	3	4	3	3	19	1	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30	2	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	42	2	7	1	
16	3	4	4	4	4	3	3	3	3	37	1	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	2	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	33	2	6	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	2	5	5	
20	3	3	4	4	4	3	3	4	3	24	2	4	4	
21	4	3	4	4	3	4	4	4	4	44	1	4	5	
22	3	4	4	3	3	4	4	3	3	36	1	4	3	
23	3	4	4	3	3	3	3	3	3	30	1	5	3	
24	3	4	4	3	3	3	4	4	4	29	2	6	3	
25	3	3	3	4	4	3	3	4	4	21	2	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	4	2	
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	1	6	2	
28	2	2	3	3	3	2	2	2	2	40	1	4	5	
29	4	3	4	3	4	3	4	4	3	25	2	5	1	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	6	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	2	4	25	1	4	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33	1	6	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	2	4	35	2	4	2	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	6	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	26	1	4	5	
36	3	3	4	4	4	3	4	4	4	30	1	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	5	3	
38	4	4	4	3	3	3	4	3	4	20	2	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	23	1	4	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	2	4	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	5	2	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	7	2	
43	3	3	3	3	3	3	3	4	4	28	2	5	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	6	4	
45	3	3	3	3	3	3	4	2	4	32	2	6	2	
46	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33	2	4	2	
47	4	3	2	3	3	3	3	3	4	19	1	4	5	
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	5	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	1	3	2	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20	2	4	3	
Σ nilai/ Unsur	162	166	170	170	167	162	167	165	178	*) 3,346 (**) 83,64	Pendidikan Terakhir	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,240	3,320	3,400	3,400	3,340	3,240	3,340	3,300	3,560			1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4	
NRR tertbg/ unsur	0,360	0,369	0,377	0,377	0,371	0,360	0,371	0,366	0,395			2. SD/Sederajat	6. S1	
IKM Unit pelayanan												Pekerjaan Utama	3. SLTP/Sederajat	7. S2 ke atas
													1. PNS/TNI/Polri	4. Pelajar/ Mahasiswa
											3. Wiraswasta/ Usahawan	5. Lainnya		

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 83,64

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	3,320
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,400
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,400
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,340
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,240
U7	Perilaku Petugas	3,340
U8	Sarana dan prasarana	3,300
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,560

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 194 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,880) dan disusul **U8 (sarana dan prasarana)** mendapat nilai sebesar 184 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,680) dan terendah pada **U1 (kesesuaian persyaratan)** dengan nilai 164 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,280).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KTP-el adalah sebesar 3,497 sehingga diperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada jenis pelayanan Penerbitan KTP-el adalah sebesar **87,41** dimana hal ini adalah termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 – 88,30).

Bila di bandingkan dengan semester I tahun 2022 pada pelayanan Penerbitan KTP-el, ada kenaikan nilai pada semester II yaitu dari nilainya **87,14** naik menjadi **87,41**(naik 0,31 %) ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

[illegible]

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 184 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,769) dan disusul nilai pada Pelayanan **U6 (kemampuan / kompetensi petugas)** yaitu sebesar 174 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,462), terendah pada **U4 (kesesuaian sistem informasi pelayanan publik)** dengan nilai 170 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,346).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) adalah sebesar 3,436 sehingga diperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) ini adalah sebesar **85,91** nilai tersebut adalah termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 – 88,30).

Bila di bandingkan dengan semester I tahun 2022 pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) ini, ada kenaikan nilai pada semester II tahun 2022 ini yaitu dari nilainya 85,70 naik menjadi 85,91(naik 0,24 %) ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II 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
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
 PELAYANAN : PENERBITAN KIA

NO. RESPON DAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	1	4	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	5
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	23	2	5	2
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	23	1	6	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	4	3
7	3	3	3	3	4	4	4	3	4	33	1	4	5
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	18	1	4	4
9	3	3	3	4	4	4	3	3	4	17	1	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	6	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	2	6	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	1	6	2
13	4	4	4	3	3	3	4	3	3	43	1	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	2	5
15	3	3	3	3	4	4	3	3	3	30	1	4	3
16	3	3	3	3	3	4	4	4	3	23	2	5	3
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	2	4	4
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3	33	1	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	4	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	3	5
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	3	3
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	24	1	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	1	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2	7	1
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	1	5	3
27	4	4	3	3	3	4	3	4	4	19	1	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	1	4	5
29	3	3	3	3	3	3	3	4	4	43	2	4	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	3
32	3	3	3	3	4	3	3	2	4	33	2	5	5
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27	2	6	2
35	3	3	4	3	4	4	4	4	4	27	2	2	5
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	4	4	4	3	3	3	4	3	4	20	2	4	4
39	3	4	4	4	4	4	4	3	4	20	1	3	5
40	3	4	4	4	3	3	3	3	4	46	1	6	1
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26	1	4	1
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	2	4	4
43	4	4	3	3	3	4	4	3	4	28	1	4	5
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	2	7	5
45	4	4	3	3	4	3	3	4	4	28	2	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	5	2
47	3	4	4	4	3	4	3	3	4	32	1	6	1
48	4	3	4	3	3	4	4	3	4	27	1	7	1
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	173	171	170	173	174	171	171	184	*) 3,436 **) 85,91	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,420	3,462	3,462	3,346	3,385	3,462	3,346	3,308	3,769		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	0,384	0,384	0,371	0,376	0,384	0,371	0,367	0,418		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan													

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 : 85,91

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	3,420
U2	Kemudahan Prosedur	3,462
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,462
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Pu	3,346
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,385
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,462
U7	Perilaku Petugas	3,346
U8	Sarana dan prasarana	3,308
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,769

E. Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia atau di singkat SKPWNI di bawah ini, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U9 (penanganan pengaduan saran dan masukan)** yakni sebesar 171 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,385) sedangkan nilai terendah pada pelayanan SKPWNI ini yaitu pada **U2 (Kemudahan prosedur)** dan **U3 (kecepatan penyelesaian)** dengan nilai yang sama pada kedua pelayanan tersebut yaitu 152 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur pada **U2** sebesar 3,077) dan (Nilai Rata-Rata Per Unsur pada **U3** sebesar 3,115)

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) adalah sebesar 3,172, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **79,31** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (76,61 – 88,30)

Bila di bandingkan dengan semester I tahun 2022 pada pelayanan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ini, ada kenaikan nilai pada semester II tahun 2022 ini yaitu dari nilainya 79,09 naik menjadi 79,31 (naik 0,26 %) ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II 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
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
 PELAYANAN : PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWNI)

NO. RESPON DEN	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	27	2	2	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	44	2	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	7	1
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	1	4	1
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	2	5	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	3	5
7	3	3	3	2	3	3	3	1	3	37	1	4	1
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	2	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	6	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21	2	4	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	6	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	5
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	24	2	6	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	1	6	3
16	3	3	2	3	3	3	3	2	4	25	2	4	5
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	26	2	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	1	4	5
19	3	3	3	4	4	4	4	4	3	46	2	4	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	3	3	3	3	3	3	27	1	2	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	1	4	5
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	2	7	1
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	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	2	5
30	3	3	3	3	3	2	3	3	2	29	1	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	2	4	5
32	3	3	4	4	4	3	4	4	4	30	1	3	3
33	4	4	3	3	3	3	3	3	3	25	2	6	2
34	3	3	3	3	3	3	3	2	4	33	2	5	2
35	3	3	3	3	4	4	4	2	4	27	1	5	1
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	1	6	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	2	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38	2	5	5
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	2	3	51	2	6	1
43	3	3	3	3	3	3	3	3	0	25	1	6	2
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	2	2	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	1	5
46	3	3	3	3	3	4	4	3	4	19	2	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	6	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	3	3	3	4	4	4	4	31	1	6	1
Σ nilai/ Unsur	154	152	152	153	156	156	157	157	171	*) 3,172 **) 79,31	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,080	3,077	3,115	3,115	3,192	3,192	3,231	3,192	3,385		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	0,342	0,346	0,346	0,354	0,354	0,359	0,354	0,376		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan													

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 79,31

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	3,077
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,115
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,115
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,192
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,192
U7	Perilaku Petugas	3,231
U8	Sarana dan prasarana	3,192
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,385

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 171 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,444) dan selanjutnya pada **U7 (perilaku petugas)** yaitu sebesar 161 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,185) dan terendah dapat dilihat pada **U1 (kesesuaian persyaratan)** dengan nilai 152 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,040) dan pada **U2 (Kemudahan prosdur)**.

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal (KK /KTP) adalah sebesar 3,149, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **78,4**, dan termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 – 88,30).

Jika di bandingkan dengan semester I tahun 2022 pada pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal (KK /KTP) ini, ada kenaikan nilai pada semester II tahun 2022 ini yaitu dari nilainya pada semester I tersebut nilainya 78,21 naik menjadi 78,74 (naik 0,58 %) di semester II tahun 2022 ini, hal ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

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) 322639
WEBSITE	:	https://dukcapil.palangkaraya.go.id
E-MAIL	:	pengaduandisdukcapil@gmail.com
BIDANG	:	PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
PELAYANAN	:	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP

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 : 78,74		
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	

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 179 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,580) dan di lanjutkan pada **U6 (kemampuan / kompetensi petugas)** yaitu sebesar 164 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,280), dan terendah yaitu pada **U1 (kesesuaian persyaratan)** dengan nilai 153 (dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3,060) .

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kelahiran adalah sebesar 3,206 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **80,14** nilai tersebut termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (76,61 – 88,30).

Jika di bandingkan dengan semester I tahun 2022 pada pencatatan kelahiran ini, ada kenaikan nilai pada semester II tahun 2022 ini walaupun kenaikan tersebut tidak terlalu besar yaitu dari nilainya pada semester I yaitu 78,98 naik menjadi 80,14 (naik 1,47 %) di semester II tahun 2022 ini, hal 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 CAPIL
ALAMAT : JL. G. OBOS XI/II. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA
TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639
WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>
E-MAIL : pengaduandisdukcapil@gmail.com
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	3	3	3	30	1	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	29	1	3	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	1	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	1	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	1	6	2	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27	1	4	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	1	6	3	
9	3	3	3	3	3	4	3	2	4	35	1	5	1	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	7	3	
11	3	3	3	2	2	3	3	2	3	28	1	4	5	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	2	5	3	
13	3	2	3	4	3	3	3	3	3	35	1	6	2	
14	3	3	3	3	4	4	3	3	3	22	2	4	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	2	4	2	
16	3	3	3	4	3	4	3	2	4	29	2	6	5	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	2	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	6	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	4	2	
21	3	3	4	4	3	3	4	3	4	30	2	4	5	
22	3	3	3	3	3	3	3	1	3	22	1	4	3	
23	4	4	3	4	4	3	4	3	4	20	1	4	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	2	3	
25	3	3	3	4	4	4	4	4	3	26	1	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	39	1	6	1	
27	4	3	4	3	3	4	4	3	4	17	1	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4	23	2	4	5	
29	2	2	1	2	1	2	2	2	2	22	2	4	1	
30	3	3	3	3	3	3	3	4	4	25	1	6	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	4	2	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	5	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	4	3	
35	3	3	3	3	3	3	4	4	4	31	2	4	2	
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	1	4	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1	5	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	2	4	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37	1	5	5	
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4	32	1	4	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34	1	4	1	
42	3	3	3	3	4	4	3	3	3	26	1	4	5	
43	3	3	3	3	3	4	3	3	4	20	2	5	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	1	5	
45	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	2	4	4	
46	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	2	5	3	
47	0	3	3	3	3	3	3	3	4	30	2	4	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	4	3	
49	3	3	3	3	3	4	4	4	4	45	2	6	1	
50	3	3	3	4	3	4	3	3	4	33	1	6	3	
Σ nilai/ Unsur	153	154	155	160	156	164	163	160	179	*) 3,206 **) 80,14	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,060	3,080	3,100	3,200	3,120	3,280	3,260	3,200	3,580		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	0,340	0,342	0,344	0,355	0,346	0,364	0,362	0,355	0,397		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 80,14

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	3,060
U2	Kemudahan Prosedur	3,080
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,100
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,200
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,120
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,280
U7	Perilaku Petugas	3,260
U8	Sarana dan prasarana	3,200
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,580

H. Pelayanan Pencatatan Kematian

Pada 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 **U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)** yaitu sebesar 168 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,360), dan dilanjutkan dengan **U3 (kecepatan penyelesaian)** yaitu sebesar 166 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,320), dan nilai terendah pada **U1 (kesesuaian persyaratan)** yaitu nilai sebesar 154, (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,143).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kematian adalah sebesar 3,233 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **80,82** termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik (76,61 – 88,30)**

Hal ini karena ada perbaikan pada Pelayanan kematian ini, dapat dilihat pada unsur **Kecepatan pelayanan** mendapat nilai tinggi dari beberapa unsur-unsur yang lain. Jika di bandingkan dengan semester I tahun 2022 pada pencatatan kematian, ada kenaikan nilai pada semester II tahun 2022 ini walaupun kenaikan tersebut tidak terlalu besar yaitu dari nilainya pada semester I yaitu 79,53 naik menjadi 80,82 (naik 1,62 %) di semester II tahun 2022 ini, hal 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 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
BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN

NO. RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	1	4	2	
2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	22	1	4	4	
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	4	4	32	1	3	5	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	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	4	3	4	3	3	3	4	18	1	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26	2	6	2	
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	3	3	3	3	3	21	1	1	5	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1	4	4	
19	4	4	4	3	3	4	4	3	4	25	1	5	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	3	3	3	3	3	3	3	23	2	4	3	
28	3	3	3	3	2	2	3	3	2	31	1	6	3	
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	4	4	2	4	27	2	3	5	
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	1	1	5	
38	3	4	4	3	4	4	3	4	4	23	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	4	5	
43	3	3	3	4	3	1	2	2	3	29	2	6	3	
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	4	4	4	3	3	4	4	4	4	18	1	4	4	
50	3	3	4	4	3	4	4	3	4	27	2	4	5	
Snilai/ Unsur	154	164	166	161	161	160	160	159	168	*) 3,233 **) 80,82	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,143	3,280	3,320	3,220	3,220	3,200	3,200	3,180	3,360		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4	
NRR tertbg/ unsur	0,349	0,364	0,369	0,357	0,357	0,355	0,355	0,353	0,373		Pekerjaan Utama	2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	6. S1 7. S2 ke atas	
IKM Unit pelayanan														

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

IKM UNIT PELAYANAN : 80,82

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	3,143
U2	Kemudahan Prosedur	3,280
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,320
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Pu	3,220
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,220
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,200
U7	Perilaku Petugas	3,200
U8	Sarana dan prasarana	3,180
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,360

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 193 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,980), dan dilanjutkan dengan nilai tertinggi kedua yaitu **U5 (kesesuaian produk pelayanan)** yaitu nilai sebesar 178 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,608) dan nilai terendah yaitu pada **U1 (kesesuaian persyaratan)** dengan nilai 163 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,235).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perkawinan adalah sebesar 3,513 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar 87,82 nilai tersebut termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (76,61 – 88,30).

Jika di bandingkan dengan semester I tahun 2022 pada pencatatan perkawinan ini, ada kenaikan nilai pada semester II tahun 2022 ini walaupun kenaikan tersebut tidak terlalu besar yaitu dari nilainya pada semester I yaitu 87,55 naik menjadi 87,82 (naik 0,31 %) di semester II tahun 2022 ini, hal 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 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
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN

NO. RESPON DEN	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	4	4	4	4	24	1	2	3	
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	4	4	4	23	2	4	5	
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	32	2	5	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	5	5	
7	3	3	3	4	4	3	4	4	4	25	1	6	2	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	4	1	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	1	4	3	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	24	1	5	5	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	50	1	7	1	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1	3	5	
13	3	3	3	3	4	3	3	2	4	33	2	5	5	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	2	
15	3	3	4	4	4	4	3	4	4	19	2	4	5	
16	2	3	3	3	3	3	3	4	4	27	2	6	3	
17	3	4	4	3	3	3	3	3	4	31	1	5	3	
18	4	4	4	4	4	0	0	3	3	45	1	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19	2	4	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	1	5	5	
21	3	3	3	3	3	3	4	4	4	39	1	6	2	
22	3	3	3	4	4	4	3	3	3	35	1	4	3	
23	3	3	3	3	4	3	4	4	4	36	1	6	3	
24	3	3	3	4	4	3	3	4	4	26	1	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	5	1	
26	3	3	3	3	3	0	4	4	4	18	1	4	4	
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	3	3	3	2	3	2	3	3	3	27	1	2	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	25	2	4	3	
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	4	3	3	3	4	4	3	4	38	1	6	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35	1	6	1	
35	3	3	3	3	4	4	4	4	4	20	2	4	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	6	1	
37	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36	1	5	2	
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	4	4	4	4	4	4	25	1	4	4	
41	3	3	3	3	4	4	4	4	4	19	2	4	4	
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	3	3	3	2	3	4	4	3	3	42	2	4	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	1	4	3	
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	3	5	
50	3	4	4	3	4	4	4	3	4	42	1	7	1	
Σ nilai/ Unsur	163	169	168	169	178	169	176	175	193	*) 3,513 **) 87,82	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,235	3,373	3,373	3,412	3,608	3,451	3,608	3,608	3,980		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4	
NRR tertbg/ unsur	0,359	0,374	0,374	0,379	0,400	0,383	0,400	0,400	0,442		Pekerjaan Utama	2. SD/Sederajat	6. S1	
IKM Unit pelayanan												3. SLTP/Sederajat	7. S2 ke atas	
												4. SLTA/Sederajat	4. Pelajar/ Mahasiswa	
												1. PNS/TNI/Polri	5. Lainnya	
												2. Peg. Swasta		
												3. Wiraswasta/ Usahawan		

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 87,82

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	3,235
U2	Kemudahan Prosedur	3,373
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,373
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,412
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,608
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,451
U7	Perilaku Petugas	3,608
U8	Sarana dan prasarana	3,608
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,980

J. Pelayanan Pencatatan Perceraian

Hasil survei 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 178 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,560) dan dilanjutkan dengan nilai tertinggi setelah itu adalah dengan nilai yang sama yaitu **U4 (kesesuaian sistem informasi pelayanan publik)**, **U5 (kesesuaian produk pelayanan)**, yaitu nilainya sama sebesar 166 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,320), dan nilai terendah yaitu pada **U6 (Kemampuan/kompetensi petugas)**, dengan nilai yaitu 148 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 2,960).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perceraian adalah sebesar 3,268 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **81,70** 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 2022 Semester I nilai IKM yaitu sebesar **81,47** dengan kategori **Baik** dan pada semester II tahun 2022 ini pelayanan pencatatan perceraian diperoleh nilai kenaikan IKM yaitu sebesar **81,70 (naik 0,28%)** 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
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	4	4	4	4	28	2	4	3	
2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	18	1	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1	5	2	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	3	5	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	1	6	1	
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	25	2	6	1	
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	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	2	4	3	
10	3	4	4	4	3	3	3	4	4	26	1	6	2	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	1	4	3	
12	3	2	2	3	3	3	3	2	3	30	1	6	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	5	3	
14	3	3	3	3	4	3	3	3	4	43	1	4	2	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	2	4	5	
16	3	3	4	4	2	1	3	3	4	29	1	5	2	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	4	2	
18	3	3	3	2	3	3	3	2	3	50	2	6	5	
19	4	4	3	3	4	3	3	4	4	28	2	4	5	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	4	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	41	1	4	3	
22	3	3	3	2	2	2	3	3	3	30	1	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40	1	4	2	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	2	4	4	
25	4	4	4	3	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	4	29	1	4	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43	2	2	5	
29	3	3	4	4	3	3	4	4	4	36	1	6	1	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35	2	1	5	
31	3	2	3	3	3	3	3	2	3	33	2	6	3	
32	4	4	4	4	4	0	3	3	3	17	1	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	1	4	3	
34	4	4	3	4	4	3	4	4	4	25	2	6	2	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	1	4	1	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	2	4	4	
37	3	3	3	4	4	4	3	2	2	37	2	4	5	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	4	3	
39	4	3	4	3	4	3	3	4	4	31	2	6	1	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34	1	4	1	
41	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	2	4	3	
42	4	4	4	4	3	3	3	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	4	35	1	5	2	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1	4	3	
46	3	3	3	3	3	0	3	2	0	40	1	1	2	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	1	6	5	
48	3	3	3	3	4	2	2	3	3	29	1	4	3	
49	3	3	3	3	4	4	3	2	4	20	2	4	5	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	3	
Snilai/ Unsur	164	163	165	166	166	148	160	162	178	*) 3,268 **) 81,70	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,280	3,260	3,300	3,320	3,320	2,960	3,200	3,240	3,560		Pendidikan	1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4	
tertbg/ unsur	0,364	0,362	0,366	0,369	0,369	0,329	0,355	0,360	0,395		Terakhir	2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	6. S1 7. S2 ke atas	
IKM Unit pelayanan														
Keterangan :										NO.				
- U1 s.d. U9										U1 Kesesuaian Persyaratan				
- NRR										U2 Kemudahan Prosedur				
- IKM										U3 Kecepatan Penyelesaian				
- *)										U4 Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik				
- **)										U5 Kesesuaian produk pelayanan				
- NRR Per Unsur										U6 Kemampuan /Kompetensi petugas				
- NRR tertimbang per unsur										U7 Perilaku Petugas				
										U8 Sarana dan prasarana				
										U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				

K. Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama.

Dari 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 168 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,360), 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 3,110 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar 77,76 yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik** (76,61 - 88,30).

Dari hasil olah data Pelayanan Pencatatan Perubahan nama tersebut dapat kita lihat kenaikan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada tahun 2022 Semester I nilai IKM yaitu **sebesar 76,53** dengan kategori **Baik** dan pada semester II tahun 2022 ini diperoleh nilai kenaikan IKM yaitu **sebesar 77,76 (naik 0,1,60%)** dengan kategori **Baik**. Tabel olah data dapat kita lihat di bawah ini :

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

**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
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

NO. RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	25	1	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	1	4	2	
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	29	1	3	2	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	23	2	5	2	
5	3	3	3	4	4	4	3	3	2	27	1	4	2	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	1	4	4	
7	3	3	3	3	3	4	4	3	3	20	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	4	3	3	3	4	3	3	4	34	2	6	5	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	4	4	
13	3	3	3	4	4	4	3	3	3	24	2	3	5	
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	4	4	3	3	4	3	25	2	4	2	
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	6	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	6	3	
27	3	3	2	2	2	2	3	3	4	24	1	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	2	2	3	26	2	5	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	6	2	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	2	4	4	
41	3	3	3	3	3	3	2	2	3	39	1	4	3	
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	2	4	29	1	6	3	
45	3	3	3	3	4	3	3	2	4	26	1	4	2	
46	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33	1	6	1	
47	3	3	3	4	4	4	4	4	4	19	1	2	5	
48	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	2	6	2	
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38	2	5	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27	1	4	2	
Snilai/ Unsur	152	153	150	155	156	155	152	160	168	*) 3,110 **) 77.76	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,040	3,060	3,000	3,100	3,120	3,100	3,040	3,200	3,360		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR tertbg/ unsur	0,337	0,340	0,333	0,344	0,346	0,344	0,337	0,355	0,373		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 77,76

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	3,060
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,000
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,100
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,120
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,100
U7	Perilaku Petugas	3,040
U8	Sarana dan prasarana	3,200
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,360

L. Pelayanan Legalisir Akta

Dari responden yang diminta pendapat tentang pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan Legalisir Akta di Disdukcapil kota Palangka Raya selanjutnya diolah dalam tabel olah data pada jenis pelayanan Legalisir Akta bahwa jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U9 (Penanganan pengaduan , saran dan masukan)** dan **U2 (kemudahan prosedur)** yaitu mendapatkan nilai yang sama sebesar 167 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,340), dan terendah yaitu pada **U3 (kecepatan penyelesaian)**, yaitu nilai sebesar 166 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,320).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis Pelayanan Legalisir Akta adalah sebesar 3,277 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **81,92** 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 2022 semester I nilai IKM yaitu sebesar **80,42** dengan kategori **Baik** (76,61 - 88,30). Dan pada tahun 2022 pada semester II ini pelayanan Legalisir Akta diperoleh nilai IKM yaitu sebesar **81,92 (naik 1,86 %)** 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
BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
PELAYANAN : LEGALISIR AKTA

NO. RESPON DEN	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	4	4	4	4	3	3	3	3	4	31	2	6	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	5	2	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2	6	1	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	5	
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	4	3	4	4	3	4	3	33	1	4	4	
12	3	3	4	4	4	3	3	3	4	25	1	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	2	7	5	
14	3	3	3	3	3	4	3	4	3	24	2	6	1	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	6	1	
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	24	1	2	3	
17	4	3	4	3	3	3	4	4	3	27	1	7	1	
18	3	3	3	4	4	4	3	3	3	24	2	3	5	
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	4	4	18	1	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	2	4	4	
24	3	3	4	3	4	4	3	4	3	33	1	4	4	
25	3	3	4	4	4	3	3	3	4	25	1	4	3	
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	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	1	4	5	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	4	
37	3	3	3	3	3	4	4	3	4	25	2	4	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	33	1	6	5	
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	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21	2	4	1	
43	4	3	4	3	4	3	3	4	4	31	2	6	1	
44	3	4	3	3	3	4	4	3	4	29	1	6	3	
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	4	4	4	4	3	3	2	1	21	1	4	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	1	4	1	
50	3	4	3	3	0	3	3	3	4	39	1	6	1	
Snilai/ Unsur	162	167	166	164	163	164	161	162	167	*) 3,277 (**) 81,92	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,240	3,340	3,320	3,280	3,260	3,280	3,220	3,240	3,340		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	0,371	0,369	0,364	0,362	0,364	0,357	0,360	0,371		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 81,92

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	3,340
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,320
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Pu	3,280
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,260
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,280
U7	Perilaku Petugas	3,220
U8	Sarana dan prasarana	3,240
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuk	3,340

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 II Tahun 2022 pada tabel di bawah ini:

Tabel Rekapitulasi Penilaian IKM Per Jenis Layanan Semester II Tahun 2022

IKM SEMESTER II TAHUN 2022

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	KRITERIA
A.	PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK		
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	79,48	Baik
2	PEREKAMAN KTP-EL	83,64	Baik
3	PENERBITAN KTP-EL	87,41	Baik
4	PENERBITAN KIA	85,91	Baik
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWNI)	79,31	Baik
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	78,74	Baik
	RATA-RATA	82,41	Baik
B.	PELAYANAN PENCATATAN SIPIL		
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	80,14	Baik
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	80,82	Baik
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	87,82	Baik
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	81,70	Baik
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	77,76	Baik
12	LEGALISIR AKTA	81,92	Baik
	RATA-RATA	81,69	Baik
	PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA	82,05	Baik

Dari tabel di atas, berdasarkan penilaian IKM terhadap 12 jenis pelayanan yang di survei, semua unsur pelayanan mendapatkan nilai kenaikan dari semua pelayanan pada disdukcapil kota Palangka Raya, walaupun kenaikan tersebut tidak banyak mulai dari nilai **77,76 (Baik)** hingga nilai tertinggi **87,82 (Baik)**, maka jika dikonversikan dengan pedoman interval IKM maka keseluruhan jenis pelayanan yang disurvei seluruhnya **(Baik)** di harapkan pada tahun-tahun berikutnya menjadi **Sangat Baik**. ini berarti Kinerja harus lebih di tingkatkan lagi.

Bila dirata-ratakan berdasarkan jenis bidang pelayanannya, pelayanan pendaftaran penduduk rata-rata nilainya **82,41 (Baik)**, dan pelayanan pencatatan sipil rata-rata nilainya adalah **81,69 (Baik)**. **Pada Semester II Tahun 2022 ini nilai rata-rata IKM pada 12 jenis pelayanan yang di survei berkategori B yang berarti Kinerja Baik dengan nilai 82,05. Bila di bandingkan dengan Semester I Tahun 2022 (yaitu nilai 81,45) ada kenaikan nilai IKM.**

Nilai IKM Semester II tahun 2022 sebagaimana tabel di bawah ini, terjadi sedikit kenaikan pada rata-rata nilai IKM yaitu dari 81,45 naik menjadi 82,05 (naik sebesar 0.75%). Kenaikan ini terjadi pada setiap jenis layanan dan kenaikan yang tertinggi terjadi pada 3(tiga) jenis layanan yaitu **Pelayanan Legalisir akta** yaitu naik sebesar **1,86%** dengan nilai **Baik** sebesar **81,92** dan **Pelayanan Pencatatan Kematian** yaitu naik sebesar **1,62 %** dengan nilai **Baik** sebesar **80,82** serta pada **Pelayanan pencatatan perubahan nama** yaitu naik sebesar **1,60 %** dengan nilai **Baik** sebesar **77,76** hal ini menunjukkan suatu perkembangan yang baik menurut persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya, ini merupakan suatu hal yang positif dan menunjukkan hasil yang menggembirakan, sehingga ini dapat menjadi semangat bagi kita kedepannya menjadi yang Pelayanan yang lebih baik lagi menuju Pelayanan yang **Sangat Baik** untuk membahagiakan Masyarakat.

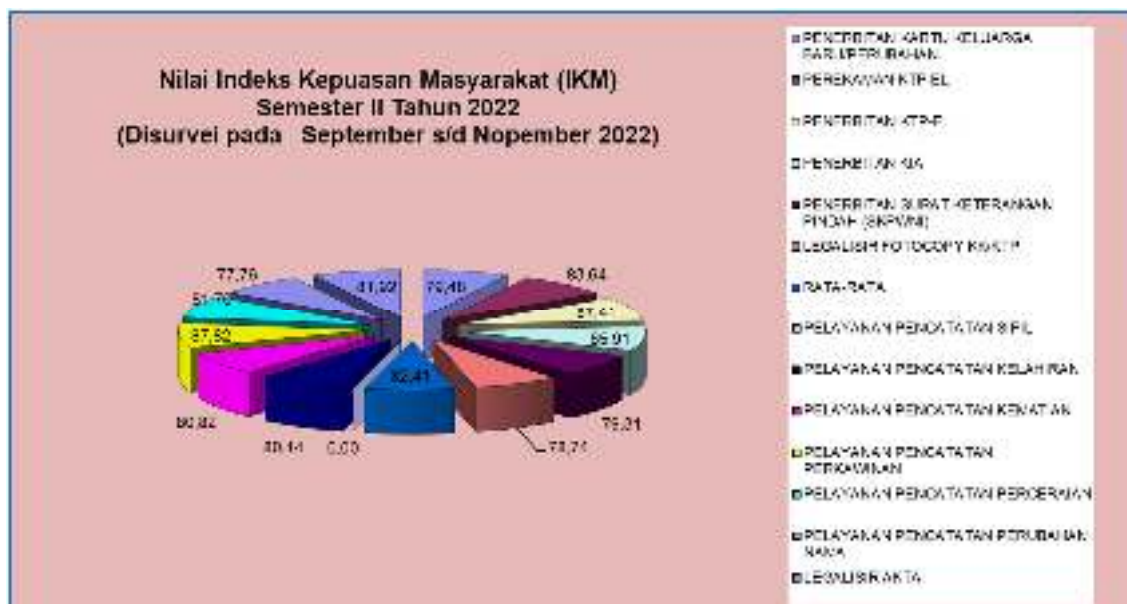
Selengkapnya perbandingan nilai IKM Semester I tahun 2022 dan Semester II tahun 2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

TABEL PERBANDINGAN IKM SEMESTER I TAHUN 2022 DAN SEMESTER II TAHUN 2022

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM SEMESTER I 2022	NILAI IKM SEMESTER II 2022	NAIK/TURUN (%)
A.	PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK			
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	79,17	79,48	0,39%
2	PEREKAMAN KTP-EL	83,47	83,64	0,20%
3	PENERBITAN KTP-EL	87,14	87,41	0,31%
4	PENERBITAN KIA	85,70	85,91	0,24%
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)	79,10	79,31	0,26%
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	78,28	78,74	0,58%
	RATA-RATA	82,14	82,41	0,33%
B.	PELAYANAN PENCATATAN SIPIL			
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	78,98	80,14	1,47%
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	79,53	80,82	1,62%
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	87,55	87,82	0,31%
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	81,47	81,70	0,28%
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	76,53	77,76	1,60%
12	LEGALISIR AKTA	80,42	81,92	1,86%
	RATA-RATA	80,75	81,69	1,17%
	PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA	81,45	82,05	0,75%

Tertinggi
 Terendah

Grafik Nilai IKM Semester II Tahun 2022



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II 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 II 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 **82,05** yang bila dibandingkan dengan nilai rata-rata IKM Semester I tahun 2022 (81,45), terjadi sedikit **peningkatan sebesar 0,75 %**
- b. Bila dilihat per jenis bidang pelayanan, pelayanan di **Bidang Pendaftaran Penduduk sedikit meningkat sebesar 0,33 %** di mana pada semester I tahun 2022 nilai rata-rata IKM sebesar **82,14**, Pada semester II tahun 2022 ini ada kenaikan menjadi **82,41 (Baik)**. Begitu juga pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengalami **kenaikan sebesar 1,17%**, di mana pada Semester I tahun 2022 nilai rata-rata IKM sebesar 80,75 (**Baik**) naik menjadi **81,69 % (Baik)**
- c. Bila dilihat per jenis pelayanan, **kenaikan jenis pelayanan tertinggi** terjadi pada **jenis pelayanan Legalisir Fotocopy KK / KTP**, yaitu **naik sebesar 0,58%**. Dan semua pelayanan tidak ada **penurunan nilai** walau pun kenaikan rata-rata tidak begitu banyak.
- d. Bila dilihat per jenis **unsur pelayanan**, secara umum persepsi masyarakat rata-rata menganggap **unsur Penanganan pengaduan (U9)** sudah **sangat baik**, hal ini dapat di lihat pada unsur penilaian **Penanganan pengaduan (U9)** yang selalu mendapat nilai tinggi kemudian unsur pelayanan berikutnya yang diapresiasi dengan cukup baik juga adalah **U5 (kesesuaian Produk layanan) , U6 (kemampuan/ kompetensi petugas) dan U8 (sarana dan Prasarana)**

- e. Pada semester II tahun 2022 secara umum persepsi masyarakat rata-rata menganggap unsur **U1 (Kesesuaian persyaratan)** adalah paling rendah dilanjutkan dengan unsur **U2 (Kemudahan prosedur)**, **U3 (kecepatan penyelesaian)** menjadi suatu perhatian untuk lebih membuat persyaratan-persyaratan pada semua pelayanan lebih mudah, sederhana dan gampang, prosedur yang mudah dan penyelesaian secara cepat.
- f. Hasil survei kepuasan masyarakat Semester II Tahun 2022 menunjukkan hasil yang **Baik**, yaitu terjadinya peningkatan nilai pada semua jenis layanan termasuk pada Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama yang pada semester I Tahun 2022 kemaren ada penurunan **nilai -3,84 %** namun di semester II 2022 ada kenaikan **sebesar 1,60%**. 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 (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. Apalagi sejak ada aplikasi online SI DOI (SISTEM INFORMASI DUKCAPIL OLOH ITAH) Disdukcapil Kota Palangka Raya, masyarakat merasa terbantu untuk pengurusan dokumen Administrasi Kependudukan mereka, walaupun mereka dari jarak jauh bisa mengurus dokumen melalui Aplikasi SI DOI Dukcapil Kota Palangka Raya. 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 untuk mendapat nilai Sangat Baik.
- i. Survei dilaksanakan pada semester II Tahun 2022, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka

Raya dilakukan melalui pengisian Survei kepuasan masyarakat yaitu dengan kuisioner online melalui Google form yang dibagikan 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 rendah yaitu **U1 (Kesesuaian persyaratan)** adalah paling rendah dilanjutkan dengan unsur **U2 (Kemudahan prosedur)**, **U3 (kecepatan penyelesaian)** oleh karenanya ketiga 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
			JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	
1.		Menghilangkan persyaratan pengurusan Adminduk yang tidak sesuai regulasi / Peraturan yang berlaku.							Kadis, sekretaris + semua kapid
		Mensosialisasikan informasi tentang persyaratan tersebut melalui Website SI-DOI maupun Media Sosial Dukcapil							Kadis, sekretaris + semua kapid
2	(Kemudahan Prosedur) U2	Mengintensifkan Pemanfaatan Layanan Online Website SI-DOI							Kadis, sekretaris + semua kapid
		Loket-Loket harus maksimal dalam memberikan kemudahan untuk Pelayanan							Kadis, sekretaris + semua kapid, semua petugas loket
3	(Kecepatan Penyelesaian) U3	Menyampaikan hasil Dokumen Adminduk yang memiliki Format PDF melalui whatsapp atau Email pemohon							Kadis, sekretaris dan semua Kapid
		Dokumen Adminduk menggunakan tanda tangan elektronik (Barcode) menjadi proses penyelesaian dokumen lebih mudah, cepat dan akurat							Kadis, sekretaris dan semua Kapid

C. Saran dan Masukan Masyarakat

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, kuisisioner yang digunakan yaitu menggunakan metode mengisi form saran / masukan yang di isi oleh 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 II Tahun 2022

No.	NAMA	KRITIK DAN SARAN IKM
A. BIDANG PENDAFTARAN PENDUDUKAN		
1	WERYONO	Terima Kasih Banyak, Pelayanan Yang Cepat, Ramah, didukung dengan Aplikasi yang Simpel Namun sangat membantu Saya Sebagai Warga sangat Terbantu..Terimakasih kepada DUKCAPIL PALANGKARAYA
2	FITRIANSYAH	karena ada dukcapil online ini,saya tidak perlu lagi mengantri,dan cuman datang ke dukcapil untuk mengambil Ktp saya dan istri.terima kasih banyak Dukcapil palangka memang top
3	MUHAMMAD YUSUF	saya terbantu karena SIDOI,sekarang posisi saya ada di Kalbar dan saya belum perekaman Ktp-el saya bingung gimana cara saya agar mendapatkan Ktp,saya terbantu oleh Admin Doi memberikan solusi bagaimana agar saya bisa perekaman ktp dan mendapatkan ktp,terima kasih banyak SIDOI
4	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 fle 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 kasi
5	FITRIYANTI SEPTYANINGRUM	Sangat membantu SIDOI, yg biasanya harus ngantri dulu ribet oper sana sini ini tinggal upload langsung jadi .gataunya juga paket 3 in 1 jadi g perlu ngurus berkas yg lain lagi
6	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.
7	MARUF	Tidak ada fle format form f1.02 untuk permohonan penggantian KTP hilang
8	AGUSTRI	kami dari SEI GOHONG terbantu sekali dengan adanya SIDOI DUKCAPIL karena kami bisa mengatur schedule untuk kepengurusan perbaikan tanggal lahir dan tahun kelahiran dari ayah dan ibu, karena dengan mendaftar langsung dipandu oleh petugas pelayanan online melalui whatsapp , saran dari kami disosialisasikan kekelurahan dan kecamatan agar masyarakat lebih mengenal SIDOI. TERIMA KASIH banyak tahuu angkatku mudah mengurus hung dukcapil, salam tabe
9	JHONAS EFRADO	Saya belum menerima PDF Kartu Keluarga. Padahal saya sudah menyertakan email saya. Terima Kasi
10	VITA LOKA	sangat membantu karena sekarang posisi saya berada di luar kota dan tidak bisa melakukan pengurusan ke dukcapil langsung,tapi karena adanya aplikasi DOI saya tertolong dan bisa melakukan pengurusan SKPWNl lewat online tanpa harus pulang ke Palangka Raya,makasih admin DOI yang sudah membantu saya...
B. BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL		
1	ELTHI RUSMALA, S.Pd.	Saya lumayan puas dengan pelayanan dukcapil kota Palangka Raya, dengan adanya si DOI kita tidak perlu antri berjam2. Hanya saja saya menyampaikan saran dimohon untuk pelayanan akta perkawinan dimudahkan untuk pengesahan yang berupa tanda tangan pasangan suami istri untuk melengkapi syarat penerbitan akta perkawinan bisa dilakukan secara online tanpa adanya keterhambatan seperti yang saya alami karena jauh tempat tinggal dari suami sehingga akta perkawinan tidak dapat diproses sedangkan sekarang zaman online. Dimohon untuk perbaikan dan kebijakan dalam pelayanannya agar lebih memuaskan
2	HENDRA TRISURYA	Maaf min untuk Pemberkasan Online saya seharusnya Akta Kelahiran bukan Akta Kematian. Bagaimana min? Ajukan ulang atau bagaimana? Terimakasih
3	JHONAS EFRADO	Saya belum menerima PDF Kartu Keluarga. Padahal saya sudah menyertakan email saya. Terima Kasi
4	WAHID RAKHMANTO	ftur tambah anggota kerena kelahiran pada KK tidak bisa diklik, mohon agar bisa diaktifkan
5	HENDRA TRY SURYA	Maaf min untuk Pemberkasan Online saya seharusnya Akta Kelahiran bukan Akta Kematian. Bagaimana min? Ajukan ulang atau bagaimana? Terimakasih
6	JUAN ESTOMI HOSEN HALOHO	SIDOI sangat membantu , saya ingin mengatur jadwal membuat KTP langsung mendaftar online tidak perlu ribet bisa menyesuaikan jadwal Tanggal yang diinginkan, Terima Kasih SIDOI, TOP
7	KHAIRUN NISA	Dengan adanya SI-DOI layanan online ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengurus data kependudukannya. Layanannya sangat memuaskan dan respon cepat..Terima kasi

LAMPIRAN

KUISIONER

SURVEI PELAYANAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2022

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, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara(i) yang sangat berharga. 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, Nopember 2022

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya



Drs .H.EDIE, M.AP
Pembina Tk I (IV/b)
NIP. 19690301 199103 1 014

PERTANYAAN UNTUK PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

Saran dan Masukan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....