



**HERA NUGRAHAYU**  
PJ. Walikota  
Palangka Raya



## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024**



### **MAKLUMAT PELAYANAN**

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.



**SABIRIN MUHTAR, S.Sos., M.Si.**  
Kadis Dukcapil  
Kota Palangka Raya

### **DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA**

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 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 2024, 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 2024 untuk semester II ini merupakan kelanjutan penilaiannya Indeks Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2024. Pada Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II ini dimulai bulan Juli 2024 sampai November 2024. 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, November 2024.



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

**SABARIN MUHTAR, S.Sos., M.Si**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690308 199003 1 007

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar hukum .....	2
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 ( KIA ) .....	28
E. Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNi).....	30
F. Legalisir Fotocopy KK/KTP .....	32
G. Pelayanan Pencatatan Kelahiran .....	34
H. Pelayanan Pencatatan Kematian .....	36

I. Pelayanan Pencatatan Perkawinan	38
J. Pelayanan Pencatatan Perceraian.....	40
K. Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama. ....	42
L. Pelayanan Legalisir Akta .....	44
M. Rekapitulasi Nilai IKM Per Jenis Layanan .....	46
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Rencana Tindak Lanjut.....	51
C. Saran dan Masukan Masyarakat .....	53

## **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 2024. 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refermasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. 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 Juli 2024 sampai November 2024.

### **B. Persiapan**

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

Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM) Semester II Tahun 2024 , yang akan melaksanakan kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara swakelola di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

#### **2. Kuisioner**

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

### **C. Penentuan Responden**

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini respondennya adalah penerima pelayanan dari pelayanan online dan offline yang mengisi kuisioner 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 2024 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dilakukan melalui Pengisian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat di Website <https://sidoidisdukcapil.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 kesalahandan 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam menyusun Rencana Kerja (RENJA), Rencana Strategis (RENSTRA), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPPJ), 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 dikonsept 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 dikonsept 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 dikonsept terkait urusan Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- d. mengelola informasi administrasi kependudukan;
- e. mengoordinasikan penyusunan rencana, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- f. mengelola pengolahan data kependudukan;
- g. mengoordinasikan penyusunan rencana, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan pengolahan data kependudukan;
- h. mengoordinasikan rencana dan pelaksanaan bimbingan teknis serta pengelolaan aparatur/sumber daya manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;



- i. melaksanakan sosialisasi dan hubungan komunikasi dengan media dan masyarakat;
- j. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan pada Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja Intern;
- k. mengoordinir laporan pelaksanaan tugas Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; dan
- l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

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

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

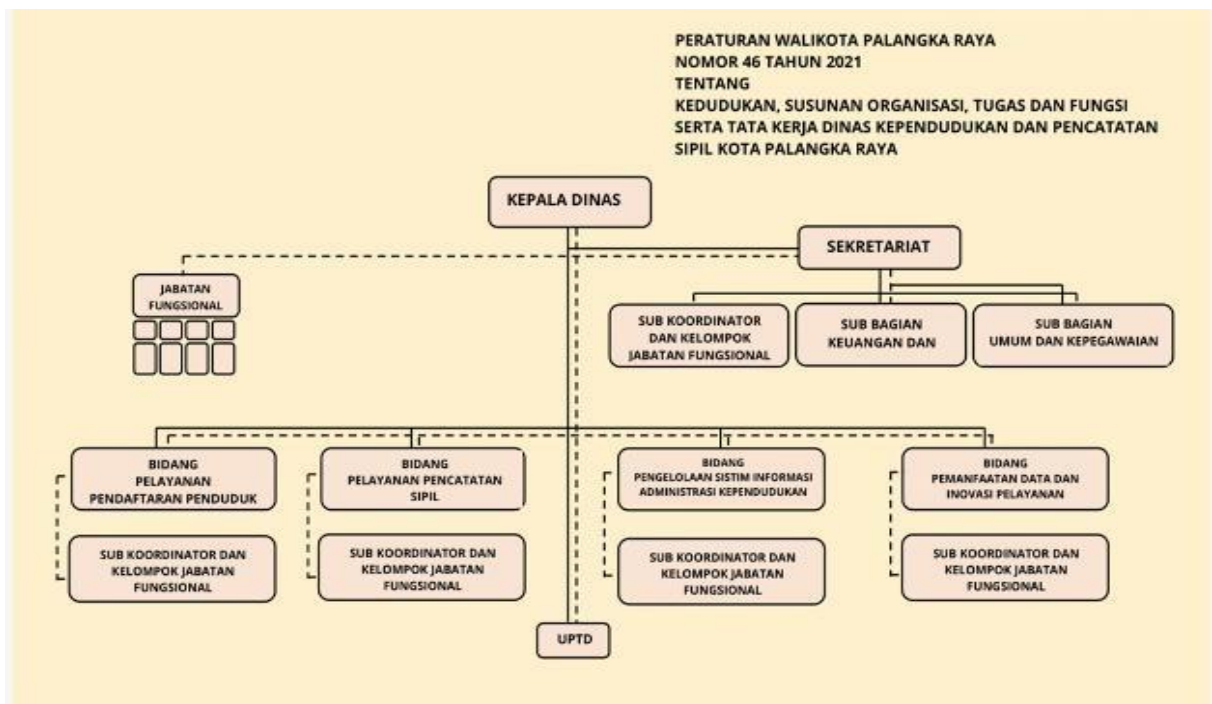
- a. perumusan kebijakan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang Pemanfaatan Data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

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

- a. merumuskan program, kegiatan dan anggaran Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- b. mendisposisikan bahan kerja dan memberi petunjuk kepada bawahan agar mempedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. memeriksa dan memberi paraf draf surat keputusan dan dokumen lainnya yang telah dikonsept terkait urusan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- d. menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan 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. mengkoordinir 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 2024, sebanyak 73 orang ASN dengan komposisi 35 orang Pegawai Sipil Negara (PNS), 2 orang PPPK dan 36 Orang Pegawai Tidak Tetap (PTT). Dari 35 orang ASN tersebut, pejabat struktural sebanyak 7 orang, jabatan Fungsional Tertentu 9 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://sidoidisdukcapil.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 Masukan) 193** Nilai rata-rata per Unsur 3,860, di tempat ke 2 terdapat pada **U8 ( Sarana dan prasarana )** yaitu sebesar 191 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,820 ), dilanjutkan dengan nilai pada **U3 ( Kecepatan Penyelesaian) dan U4 ( Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik)** dengan nilai 190 rata-rata nilai per unsur 3,800. Kemudian **U5 (Kesesuaian produk pelayanan) dan U6 ( Kemampuan /Kompetensi petugas)** dengan nilai **187** dengan Nilai Rata- Rata Per Unsur sebesar 3,740 ). Unsur yang paling rendah yaitu **U1 (Kesesuaian Persyaratan)** dengan nilai 182 dan nilai unsur rata-rata 3,640.

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KK baru/perubahan adalah sebesar **3,756** sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **93,91** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** ( 88,31 - 100,00). Dari hasil Pelayanan penerbitan KK baru/perubahan tersebut ada peningkatan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada Semester I Tahun 2023 nilai IKM yaitu sebesar **93,74** di semester II Tahun 2024 naik menjadi **93,91 ( naik 0,18%)**. Tabel olah data dapat kita lihat di bawah ini.

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II Tahun 2024*

**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. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkara.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	20	1	4	4
2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	33	2	7	1
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	28	2	6	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	2	5	2
5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	39	2	6	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	2	6	2
7	4	3	4	3	3	4	4	3	4	50	1	7	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	2	5	2
9	4	3	4	4	3	3	3	4	4	26	2	4	3
10	2	3	2	3	2	2	2	3	3	24	2	4	5
11	4	3	4	3	4	4	4	4	4	28	1	5	2
12	3	4	4	3	4	3	4	4	3	41	1	7	1
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	6	2
14	3	4	4	4	3	4	3	3	4	36	1	6	1
15	4	4	3	4	4	3	4	4	3	35	2	5	1
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	1	4	2
17	3	3	4	3	4	4	4	4	4	31	2	7	1
18	3	4	4	4	4	4	4	3	4	29	1	6	2
19	3	3	4	4	4	3	4	4	3	52	2	5	5
20	4	4	3	3	4	4	3	3	3	22	2	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	2	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1	6	1
23	3	4	4	4	3	4	4	4	4	40	1	6	2
24	3	4	3	4	4	4	3	4	3	42	2	6	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	1	5	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	2	6	1
27	3	3	4	4	4	4	3	4	4	40	2	6	5
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40	1	6	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	4
30	4	4	3	4	3	4	3	4	4	30	2	6	2
31	4	3	4	4	4	4	3	4	4	31	2	4	3
32	4	3	4	4	3	3	3	3	4	22	1	5	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	6	3
34	3	3	4	4	4	4	3	4	4	31	1	5	2
35	4	3	4	3	3	4	4	4	4	51	1	7	2
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	2	5	5
37	4	3	4	4	4	4	3	4	4	31	2	4	3
38	4	4	3	4	4	3	4	4	4	30	2	5	5
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	23	2	4	3
40	4	4	3	4	4	4	4	3	4	29	1	6	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1	6	2
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	6	1
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	5	3
44	3	4	4	4	4	3	4	3	4	39	1	6	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	2	7	1
46	4	3	3	4	4	3	4	4	4	44	1	7	1
47	4	4	3	4	4	4	3	4	4	19	2	4	4
48	3	4	4	3	3	4	3	4	4	38	2	5	2
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	6	1
50	4	3	4	4	4	4	4	3	4	52	2	6	1
Nilai / Unsur	183	186	190	190	187	187	185	191	193	*) 3.756 (**) 93.91	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3.660	3.720	3.800	3.800	3.740	3.740	3.700	3.820	3.860		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	0.406	0.413	0.422	0.422	0.415	0.415	0.411	0.424	0.428		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
<b>IKM Unit pelayanan</b>										93.91			

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1		3.660
U2	Kemudahan Prosedur	3.720
U3	Kecepatan Penyelesaian	3.800
U4	Kesediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.800
U5	Kesediaan produk pelayanan	3.740
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3.740
U7	Perilaku Petugas	3.700
U8	Sarana dan prasarana	3.820
U9	Penggunaan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.860

**IKM UNIT PELAYANAN : 93.91**

**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

---

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II Tahun 2024*

## **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, Saran dan Masukan)** yaitu sebesar 189 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,780 ) dan terendah pada **U4 ( Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik)** dengan nilai 188. Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan perekaman KTP-el adalah sebesar 3,760 sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan perekaman KTP-el ini adalah sebesar **91,85** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** (88,31 - 100,00), dan bila dibandingkan dengan Survei pada semester I tahun 2024 ada kenaikan IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) , yakni semester I pada Tahun 2024 nilai IKM adalah **91,80** dan sekarang pada semester II tahun 2024 mendapat nilai **91,85** ada sedikit kenaikan yaitu ( **naik 0.06 %**) ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini



*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II Tahun 2024*

**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. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : PEREKAMAN KTP-EL  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	4	3	3	4	4	3	3	4	39	2	6	3
2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	50	2	6	3
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	30	1	5	3
4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	24	1	4	5
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	35	2	6	2
6	3	4	4	3	4	0	4	3	4	30	2	5	1
7	3	4	4	4	3	4	4	3	4	40	1	4	5
8	4	3	3	4	3	3	4	3	4	29	1	5	5
9	4	3	4	4	4	4	4	3	4	40	1	5	2
10	4	3	4	4	3	4	4	4	3	42	1	7	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2	6	2
12	4	3	3	4	4	4	4	3	4	29	1	5	2
13	3	3	4	3	3	3	4	3	3	21	1	4	5
14	4	3	4	4	4	3	4	4	4	25	1	5	5
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	17	1	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	4	3	28	1	4	3
17	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36	2	6	1
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	27	1	6	1
19	3	3	4	4	3	4	3	4	4	22	2	4	3
20	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36	1	6	2
21	3	3	4	4	4	4	4	4	3	19	1	4	4
22	4	4	4	3	4	4	3	4	4	21	1	6	2
23	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36	2	6	2
24	4	4	4	3	3	4	4	3	4	29	2	5	1
25	4	4	3	3	4	4	4	4	3	48	1	7	2
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	21	1	4	5
27	3	4	3	4	3	3	3	4	3	40	1	5	2
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	21	1	5	3
29	4	3	4	4	3	4	4	4	4	18	1	4	4
30	3	3	4	4	4	4	4	3	4	21	1	5	3
31	4	4	3	4	4	4	3	4	4	45	2	6	2
32	4	3	4	3	4	4	4	4	4	35	1	6	5
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41	1	5	3
34	3	4	4	4	4	4	3	3	4	52	1	7	1
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	2	6	1
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	1	5	2
37	4	4	3	4	4	3	4	4	4	39	2	5	2
38	3	3	4	4	4	3	4	3	4	17	1	3	4
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	36	2	6	3
40	4	3	3	4	4	4	3	3	4	28	2	5	2
41	4	3	3	3	4	4	4	4	4	30	1	6	2
42	4	4	4	3	4	4	3	4	3	25	1	5	2
43	4	4	4	4	3	4	4	3	4	41	2	6	1
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	4	4
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	25	2	6	3
46	3	3	3	4	4	3	3	4	4	52	1	6	1
47	4	4	4	4	3	3	3	4	4	31	2	5	2
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	30	2	5	2
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	30	1	5	3
50	3	4	3	4	4	4	3	3	4	22	2	4	5
Σ nilai / Unsur	183	180	183	188	183	182	185	182	189				
NRR / Unsur	3.660	3.600	3.660	3.760	3.660	3.640	3.700	3.640	3.780				
NRR tertbg/ unsur	0.406	0.400	0.406	0.417	0.406	0.404	0.411	0.404	0.420	*)			
IKM Unit pelayanan										**) 91.85			
											Pendidikan Terakhir	1. Laki-laki 1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	2. Perempuan 5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
											Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.660
U2	Kemudahan Prosedur	3.600
U3	Kecepatan Penyelesaian	3.660
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.760
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.660
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3.640
U7	Perilaku Petugas	3.700
U8	Sarana dan prasarana	3.640
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.780

**IKM UNIT PELAYANAN : 91.85**

**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

### **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 193 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,860 dan disusul **U1 (Kesesuaian Persyaratan)** mendapat nilai sebesar 192 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,840 dan terendah pada **U7 ( Perilaku Petugas)** dengan nilai 176 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,520 .

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KTP-el adalah sebesar 3,707 sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan Penerbitan KTP-el adalah sebesar **92,69** dimana hal ini adalah termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** (88,31 - 100,00).

Bila di bandingkan dengan semester I tahun 2024 pada pelayanan Penerbitan KTP-el, ada kenaikan nilai pada semester II tahun 2024 yaitu dari nilainya **92,63** naik menjadi **92,69** naik 0,06 %) ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

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

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAFDUK  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : PENERBITAN KTP-EL  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.62/1.011											DATA RESPONDEN			
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	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	4	4	4	51	1	7	1	
2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	20	1	4	4	
3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	26	1	5	2	
4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	35	2	6	2	
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	1	5	2	
6	4	3	3	4	4	4	4	3	4	25	1	5	2	
7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	47	1	6	2	
8	4	4	4	4	3	4	3	4	4	20	2	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1	6	1	
10	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33	2	5	2	
11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	42	2	6	2	
12	4	4	3	4	3	4	4	3	4	22	1	6	2	
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	17	1	4	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	3	4	55	1	6	1	
15	3	4	3	4	4	4	4	3	4	29	2	4	5	
16	4	4	3	4	4	4	4	3	4	45	1	6	3	
17	3	3	4	4	4	4	3	4	4	29	2	5	2	
18	3	3	4	4	4	4	3	4	4	23	2	5	3	
19	4	3	4	4	3	4	4	4	4	48	1	5	1	
20	4	3	4	4	3	4	3	4	4	19	2	4	3	
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	22	2	5	2	
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	36	1	6	1	
23	4	4	4	3	4	4	3	4	4	23	2	5	2	
24	2	3	1	1	1	2	2	2	2	33	1	6	1	
25	4	4	4	4	3	4	4	4	3	20	2	4	4	
26	4	3	4	4	4	4	4	4	3	47	2	6	2	
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	29	1	4	5	
28	4	3	4	3	4	4	3	4	3	22	2	5	2	
29	4	4	3	3	3	3	4	4	4	39	2	6	1	
30	3	4	3	4	4	4	3	4	4	18	2	4	3	
31	4	4	4	3	4	3	4	4	4	22	1	4	2	
32	3	4	4	4	4	3	4	4	4	21	1	5	2	
33	4	3	4	4	4	4	3	4	4	41	2	6	2	
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38	2	6	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	24	1	4	3	
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	30	1	4	3	
37	4	4	3	4	4	4	3	3	4	36	2	5	3	
38	4	4	3	4	4	4	3	4	4	30	1	5	2	
39	4	4	4	4	4	3	4	3	4	31	1	5	2	
40	4	3	4	4	4	3	4	3	4	42	1	6	1	
41	4	4	4	3	4	4	3	4	4	20	1	4	4	
42	4	4	4	4	3	4	4	4	3	50	1	7	1	
43	4	4	4	3	4	4	3	4	4	21	2	4	4	
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4	40	2	6	1	
45	4	4	4	3	3	4	4	3	4	21	1	4	5	
46	4	4	4	4	4	3	3	4	4	24	2	5	2	
47	4	3	4	4	3	4	3	3	4	39	2	6	2	
48	4	3	4	4	4	4	3	4	4	25	2	5	2	
49	4	3	4	3	4	3	4	3	4	21	1	4	4	
50	4	3	3	4	4	4	4	4	3	25	1	5	5	
Σ nilai /Uns ur	192	184	186	183	186	187	176	183	193	*) 3.707 **) 92.69	Jenis Kelamin Terakhir	1. Laki - Laki 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	2. Perempuan 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR / Uns ur	3.840	3.680	3.720	3.660	3.720	3.740	3.520	3.660	3.860		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
NRR tertbg/ uns ur	0.426	0.408	0.413	0.406	0.413	0.415	0.391	0.406	0.428					
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 : 92.69														
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 3.840 U2 Kemudahan Prosedur 3.680 U3 Kecepatan Penyelesaian 3.720 U4 Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik 3.660 U5 Kesesuaian produk pelayanan 3.720 U6 Kemampuan /kompetensi petugas 3.740 U7 Perilaku Petugas 3.520 U8 Sarana dan prasarana 3.660 U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3.860			

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

Hasil olah data pada tabel jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA) tertinggi adalah terdapat pada **U3 ( Kecepatan Penyelesaian )** yaitu sebesar 190 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,800 dan disusul nilai pada Pelayanan **U5 ( Kesesuaian produk pelayanan )** yaitu sebesar 188 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,760, terendah pada **U6 ( Kemampuan /Kompetensi petugas )** dengan nilai sama 178 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,560.

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA) adalah sebesar 3,670 sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA) ini adalah sebesar **91,74** nilai tersebut adalah termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** ( 88,31 - 100,00).

Bila di bandingkan dengan semester I tahun 2024 pada pelayanan Kartu Identitas Anak ( KIA) ini, ada kenaikan nilai pada semester II tahun 2024 ini yaitu dari nilainya 91,24 naik menjadi 91,74 ( naik 0,55 %) ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

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

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAFDUK  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 Telp./FAX. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : PENERBITAN KIA  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.62/1.011														
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	39	2	5	3	
2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	29	1	6	5	
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	50	1	6	5	
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	50	2	6	1	
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	47	2	7	2	
6	4	4	4	4	3	4	4	3	4	39	1	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	33	2	4	5	
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	20	2	5	4	
9	4	4	4	3	3	3	4	4	4	21	2	4	5	
10	3	4	4	4	4	3	4	4	3	25	2	4	2	
11	4	3	4	4	4	3	3	4	3	33	1	6	5	
12	3	4	4	4	4	4	3	4	4	25	2	5	2	
13	4	4	3	4	4	4	3	4	4	40	1	6	1	
14	4	4	4	4	4	3	4	3	3	50	1	7	1	
15	4	4	4	3	3	4	3	4	4	47	1	6	2	
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4	39	1	6	2	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	2	4	5	
18	4	4	4	3	4	4	3	3	3	41	1	6	2	
19	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39	1	6	3	
20	3	4	4	3	4	3	4	4	4	28	1	4	3	
21	3	3	4	4	3	4	3	3	4	45	1	4	5	
22	3	4	4	4	4	3	4	4	4	28	2	5	3	
23	4	4	4	4	4	0	3	4	0	41	1	7	1	
24	4	4	3	3	4	4	4	4	3	32	2	6	1	
25	3	4	4	4	3	4	4	3	4	28	2	6	2	
26	4	3	4	4	3	4	4	3	4	30	1	6	2	
27	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33	2	6	2	
28	3	3	4	4	4	3	4	3	4	30	1	5	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50	1	6	2	
30	4	3	4	3	4	3	4	3	3	41	1	5	3	
31	4	3	4	4	4	4	4	3	3	40	2	6	2	
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	21	2	4	3	
33	4	3	3	4	4	3	4	4	3	35	1	4	3	
34	3	4	4	3	4	4	4	3	4	27	2	4	3	
35	3	4	4	4	4	3	4	3	4	57	2	6	1	
36	4	4	4	3	4	3	3	4	3	29	1	5	5	
37	4	3	4	3	3	4	4	4	4	27	2	4	5	
38	4	3	3	4	4	3	3	4	4	25	1	5	2	
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	30	1	4	3	
40	3	3	4	4	4	4	3	3	4	39	1	4	5	
41	4	4	4	4	3	4	3	4	4	52	1	7	1	
42	3	4	4	4	4	4	3	4	4	29	1	6	3	
43	4	4	4	3	4	4	4	3	4	33	2	5	2	
44	4	4	4	3	3	3	4	3	4	22	2	4	5	
45	4	4	4	3	4	4	3	4	3	28	2	5	3	
46	4	3	4	4	4	3	4	4	4	48	2	7	1	
47	3	3	4	3	4	4	4	3	4	26	1	5	2	
48	4	3	3	4	4	4	4	4	4	36	1	6	1	
49	4	4	3	3	3	4	3	4	4	35	1	5	3	
50	4	4	4	3	4	3	4	3	4	24	2	5	2	
Snilai/ Unsur	186	183	190	181	188	178	184	179	184	*) 3.670 91.74	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3.720	3.660	3.800	3.620	3.760	3.560	3.680	3.580	3.680		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR tertbg/ unsur	0.413	0.406	0.422	0.402	0.417	0.395	0.408	0.397	0.408		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

**Keterangan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.720
U2	Kemudahan Prosedur	3.660
U3	Kecepatan Penyelesaian	3.800
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.620
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.760
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3.560
U7	Perilaku Petugas	3.680
U8	Sarana dan prasarana	3.580
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.680

**IKM UNIT PELAYANAN : 91.74**

**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

#### **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 **U5 ( Kesesuaian produk pelayanan )** yakni sebesar 189 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,780 sedangkan nilai terendah pada pelayanan SKPWNI ini yaitu pada **U7 (Perilaku Petugas )** dengan nilai yaitu 175 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,500

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ( SKPWNI ) adalah sebesar 3,672, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **91,80** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Sangat Baik** (88,31 - 100,00)

Bila di bandingkan dengan semester I tahun 2024 pada pelayanan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ini, ada kenaikan nilai pada semester II tahun 2024 ini yaitu dari nilainya **91.58** naik menjadi **91,80** ( 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 2024*

**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. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWNII)  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	52	1	7	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	28	1	4	5	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	52	2	6	1	
4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	53	1	4	3	
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	47	1	6	2	
6	4	4	3	4	4	0	4	3	3	41	2	5	1	
7	3	4	3	4	3	4	3	4	4	33	2	5	1	
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4	20	1	4	4	
9	4	3	4	3	3	4	3	4	4	28	2	4	3	
10	4	3	4	3	4	3	4	3	4	24	2	4	5	
11	4	4	4	4	3	3	3	4	4	55	1	7	1	
12	3	4	4	4	3	3	3	4	4	30	1	5	3	
13	4	3	4	3	4	4	3	4	4	26	2	4	5	
14	4	4	4	4	4	3	3	4	4	35	1	5	2	
15	3	4	3	3	4	4	3	3	4	23	2	5	3	
16	4	4	3	3	4	3	3	4	3	32	2	5	3	
17	4	4	3	3	3	3	3	3	4	28	2	5	2	
18	4	3	4	3	4	3	3	4	4	41	1	6	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	2	5	2	
20	4	4	4	3	4	4	3	4	4	21	1	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	5	1	
22	3	3	4	4	4	4	4	4	3	28	2	5	3	
23	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29	1	4	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	5	5	
25	4	3	3	3	4	4	4	4	4	42	1	5	5	
26	4	4	4	3	4	4	3	4	4	30	1	5	5	
27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	44	2	6	2	
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	32	1	4	3	
29	4	4	3	3	4	4	3	4	4	40	1	5	3	
30	3	4	3	4	3	4	3	3	4	36	1	5	3	
31	3	3	4	3	4	4	4	3	3	52	2	7	1	
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	36	2	5	3	
33	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33	2	5	3	
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	36	2	6	2	
35	4	4	3	4	4	4	3	4	4	41	1	6	1	
36	4	4	3	4	3	4	3	4	4	44	1	6	2	
37	4	4	3	4	4	3	3	4	4	35	2	6	2	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	1	6	2	
39	3	4	4	3	4	3	4	3	0	47	1	6	1	
40	4	4	4	4	4	3	4	3	4	41	1	6	2	
41	3	4	4	3	4	4	4	4	4	50	1	6	2	
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	1	6	2	
43	4	4	3	4	4	3	4	3	3	28	2	5	2	
44	4	4	4	4	4	3	4	4	3	22	1	4	4	
45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38	1	6	1	
46	4	4	3	4	4	3	4	4	4	45	1	6	5	
47	4	4	3	4	3	4	3	4	4	46	2	6	1	
48	4	3	3	4	3	4	4	4	3	22	1	4	5	
49	3	4	4	3	4	4	3	4	4	44	2	4	5	
50	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	1	4	3	
Σ nilai/ Uns ur	187	188	183	180	189	178	175	188	186	*) 3.672 **) 91.80	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Uns ur	3.740	3.760	3.660	3.600	3.780	3.560	3.500	3.760	3.720		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	0.415	0.417	0.406	0.400	0.420	0.395	0.389	0.417	0.413		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

**Keterangan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.740
U2	Kemudahan Prosedur	3.760
U3	Kecepatan Penyelesaian	3.660
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.600
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.780
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3.560
U7	Perilaku Petugas	3.500
U8	Sarana dan prasarana	3.760
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.720

**IKM UNIT PELAYANAN : 91.80**

**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

---

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II Tahun 2024*

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

Dari hasil tabel olah data pada jenis pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal ( KK /KTP ) di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U6 (Kemampuan /Kompetensi petugas)** yaitu sebesar **188** dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar **3,760** ) dan selanjutnya pada **U3 ( Kecepatan Penyelesaian )** dengan sebesar 187 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar **3,740** dan terendah dapat dilihat pada **U7 (Perilaku Petugas)** dengan nilai **174** dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar **3,640** .

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal ( KK /KTP ) adalah sebesar 3,643, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **91,08** dan termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** (88,31 - 100,00).

Jika di bandingkan dengan semester I tahun 2024 pada pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal ( KK /KTP ) ini, ada penurunan nilai pada semester II tahun 2024 ini yaitu dari nilainya pada semester I tersebut nilainya **93.30** menjadi **91.08** ( turun -2,38 % ) di semester II tahun 2024 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 DAFDUK  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkara.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12	13	14
1	4	4	3	4	4	4	3	4	3		23	2	5	2
2	4	4	4	4	3	4	3	4	4		47	1	6	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		21	2	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		45	1	6	2
5	3	4	4	3	3	3	4	3	3		22	2	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4		38	2	5	2
7	4	4	3	3	4	3	4	3	4		44	1	6	1
8	3	4	4	4	4	3	4	3	3		39	1	5	2
9	3	4	4	4	4	4	3	4	4		52	2	6	2
10	3	3	4	4	4	4	3	4	4		41	2	6	1
11	3	3	4	3	4	3	4	3	4		20	1	4	4
12	3	3	4	4	3	3	3	3	3		29	1	4	3
13	4	3	4	3	3	4	3	4	3		21	1	4	3
14	4	4	4	4	3	4	3	4	4		22	2	4	4
15	3	4	3	4	3	3	4	3	4		36	1	6	1
16	3	3	3	3	3	4	4	3	3		49	1	7	1
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4		30	1	5	5
18	3	3	4	4	4	4	4	3	4		35	1	6	1
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3		50	2	6	1
20	4	3	4	3	4	4	3	3	4		50	1	7	1
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4		40	2	6	1
22	3	4	4	4	3	4	3	3	4		41	1	6	2
23	4	4	3	3	4	4	4	4	4		30	2	5	3
24	4	4	4	3	4	4	3	4	4		36	2	5	3
25	3	4	4	3	4	3	3	4	4		27	2	5	1
26	3	4	4	4	3	3	3	4	4		41	1	7	1
27	3	3	4	4	3	3	4	3	3		22	2	4	4
28	3	3	4	4	3	4	4	4	4		31	2	5	5
29	3	4	3	4	3	4	3	3	4		19	2	4	4
30	3	4	4	3	4	4	3	4	4		36	1	5	3
31	4	4	3	4	4	4	4	3	4		33	2	5	2
32	4	4	4	4	3	4	3	4	3		28	2	5	2
33	4	4	4	4	3	4	3	4	4		30	1	6	1
34	3	4	3	4	3	4	3	3	4		28	1	5	3
35	3	4	4	4	3	4	3	4	4		32	1	5	3
36	3	4	4	4	4	4	3	4	4		32	1	4	5
37	4	4	3	4	4	4	3	4	4		29	2	5	2
38	4	3	4	3	4	4	3	4	4		30	1	6	1
39	3	4	4	4	3	4	3	3	4		33	1	6	5
40	4	3	3	4	4	4	4	4	4		21	1	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4		50	1	6	2
42	3	3	4	4	4	4	4	3	3		25	2	4	5
43	3	4	3	4	4	4	3	4	3		32	2	4	5
44	4	3	4	3	3	4	3	3	3		33	2	6	2
45	4	3	3	4	4	4	3	4	3		40	1	6	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4		42	1	6	2
47	3	4	4	3	4	3	4	3	3		26	1	4	5
48	4	4	3	4	4	3	3	4	4		30	1	4	2
49	4	3	4	4	3	4	4	4	3		37	2	6	1
50	4	4	4	0	3	3	4	4	4		21	1	4	4
Σ nilai/ unsur	177	185	187	183	180	188	174	182	185			Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3.540	3.700	3.740	3.660	3.600	3.760	3.480	3.640	3.700			Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertimbang/ unsur	0.393	0.411	0.415	0.406	0.400	0.417	0.386	0.404	0.411	*)		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan											3.643			
Keterangan :											91.08			
- 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 :											91.08			
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	3.540
U2	Kemudahan Prosedur	3.700
U3	Kecepatan Penyelesaian	3.740
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.660
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.600
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3.760
U7	Perilaku Petugas	3.480
U8	Sarana dan prasarana	3.640
U9	Penggunaan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.700

#### **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 terdapat 3 unsur yang memiliki nilai sama yaitu **U4 ( Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik )**, **U8 (Sarana dan prasarana)** dan **U9( Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan )** sebesar 186 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar **3,720** dan terendah yaitu pada **U7 ( Perilaku Petugas )** dengan nilai 172 dengan nilai rata-rata per unsur sebesar **3,440**.

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kelahiran adalah sebesar 3,643 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **91,08** nilai tersebut termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Sangat Baik** (88,31 - 100,00).

Jika di bandingkan dengan semester I tahun 2024 pada pencatatan kelahiran ini, ada penurunan nilai pada semester II tahun 2024 dari nilai **91,24** turun menjadi **91,08** ( turun -0.18 %) di semester II tahun 2024 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. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	40	1	6	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	5	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	5	2
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	28	1	5	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	1	4	3
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	33	1	6	3
7	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	40	1	6	2
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	23	2	5	2
9	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	29	2	5	3
10	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	27	2	5	5
11	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	34	1	6	2
12	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	21	2	4	5
13	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	51	1	5	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	5	2
15	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	28	2	4	5
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	45	1	7	1
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	28	2	5	2
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	6	1
19	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	39	1	5	5
20	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	36	1	5	1
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	2	5	2
22	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	30	2	4	2
23	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	25	2	5	2
24	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	33	1	6	1
25	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33	2	6	2
26	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	29	1	4	3
27	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33	2	6	1
28	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36	1	5	5
29	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	30	1	5	2
30	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	27	1	4	3
31	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	39	2	6	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	5	3
33	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	23	2	4	5
34	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	35	1	6	1
35	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	44	1	7	2
36	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	30	1	6	2
37	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	24	2	5	2
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	5	3
39	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	42	1	6	3
40	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	38	2	5	1
41	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	232	2	4	5
42	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	34	2	6	1
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	5	2
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	4	4
45	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	2	6	1
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	2	6	2
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	27	2	4	3
48	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	33	1	4	5
49	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	50	1	6	3
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	6	5
Σ nilai/ Unsur	183	179	185	186	183	181	172	186	186			Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3.660	3.580	3.700	3.720	3.660	3.620	3.440	3.720	3.720			Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4
NRR tertg/ unsur	0.406	0.397	0.411	0.413	0.406	0.402	0.382	0.413	0.413	*)			2. SD/Sederajat	6. S1
										3.643			3. SLTP/Sederajat	7. S2 ke atas
										**) 91.08			4. SLTA/Sederajat	
													Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri
														2. Peg. Swasta
														3. Wiraswasta/ Usahawan
														4. Pelajar/ Mahasiswa
														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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.660
U2	Kemudahan Prosedur	3.580
U3	Kecepatan Penyelesaian	3.700
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.720
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.660
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3.620
U7	Perilaku Petugas	3.440
U8	Sarana dan prasarana	3.720
U9	Penganganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.720

**IKM UNIT PELAYANAN : 91.08**

**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

---

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II Tahun 2024*

## **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 **U5 (Kesesuaian produk pelayanan)** yaitu sebesar 185 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,700, dan dilanjutkan dengan **U8 ( Sarana dan prasarana )** yaitu sebesar 184 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,680, dan nilai terendah pada **U1 ( Kesesuaian Persyaratan )** yaitu nilai sebesar 176 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,520 .

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kematian adalah sebesar 3,590 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **89.74** termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik (88,31 – 100,00)**. Jika di bandingkan dengan semester I tahun 2024 pada pencatatan kematian, ada penurunan nilai pada semester II tahun 2024 ini, penurunan ini sangat signifikan yaitu dari nilainya 91.63 turun menjadi 89.74 ( turun -2,06 %) di semester II tahun 2024. Walaupun mengalami penurunan tetapi masih didalam kategori sangat baik. 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. I r. SOEKARNO (LI NGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12	13	14
1	3	3	4	3	3	4	4	3	3		22	1	4	4
2	4	3	3	4	4	3	3	4	4		30	1	5	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3		40	1	5	3
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4		28	1	4	3
5	3	4	4	4	3	3	4	4	4		42	1	6	3
6	3	4	3	4	4	3	3	4	4		47	2	6	2
7	4	3	4	4	3	4	3	4	4		21	1	4	4
8	4	4	3	4	3	4	3	4	4		31	2	5	1
9	4	4	3	4	4	3	4	4	4		28	2	5	5
10	3	4	4	3	3	4	4	4	4		29	2	5	2
11	3	3	4	4	4	4	3	4	4		27	2	4	5
12	4	3	3	4	4	3	4	3	4		26	1	4	5
13	3	4	3	4	4	3	4	3	3		45	2	6	1
14	3	4	4	4	4	3	4	4	4		30	2	6	2
15	3	4	4	3	4	4	3	3	4		40	2	4	5
16	3	3	4	3	4	4	3	4	3		36	2	5	2
17	3	3	4	3	4	3	4	3	3		30	1	4	5
18	4	4	3	4	4	3	4	4	3		23	2	5	2
19	3	3	4	4	4	3	4	4	4		31	1	6	2
20	4	3	3	4	4	3	4	4	4		24	2	4	5
21	4	4	3	4	4	4	3	4	3		52	2	6	5
22	4	3	4	3	3	4	4	3	4		50	1	6	2
23	3	4	4	4	4	3	4	4	3		28	2	5	1
24	3	4	4	3	4	3	3	4	3		25	2	4	5
25	4	4	3	4	4	3	4	3	4		52	1	6	2
26	4	3	4	3	4	3	3	4	4		29	2	4	2
27	4	4	3	3	4	4	3	4	4		30	1	5	3
28	4	4	4	3	3	3	4	3	3		53	1	6	1
29	3	4	4	3	4	3	4	4	4		46	2	5	5
30	3	4	3	3	4	4	3	3	4		55	1	6	1
31	3	4	4	4	3	4	3	4	3		40	1	7	1
32	3	4	4	3	4	4	3	3	3		50	2	7	1
33	4	3	4	4	3	4	3	4	3		42	2	6	1
34	4	3	3	4	4	3	3	4	4		58	2	6	1
35	3	3	4	4	4	3	4	4	4		35	1	6	2
36	4	4	3	4	4	4	3	3	4		32	1	4	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4		33	1	4	3
38	3	3	3	4	4	3	4	3	4		41	2	5	2
39	3	3	4	4	3	4	4	3	4		24	1	6	3
40	4	3	3	4	4	3	4	4	3		42	2	7	1
41	4	3	4	4	4	3	3	3	4		38	2	5	1
42	4	3	4	4	4	3	4	4	4		40	1	6	2
43	4	3	4	4	3	4	3	4	4		33	1	4	5
44	4	4	3	3	4	3	4	4	3		39	1	6	1
45	3	4	4	3	4	4	3	4	3		35	1	5	3
46	4	4	3	3	3	4	4	4	3		58	1	6	5
47	3	4	4	4	3	3	4	4	4		44	1	4	5
48	4	3	3	4	4	3	4	3	4		39	1	4	3
49	4	4	3	4	4	4	3	4	3		42	2	4	3
50	4	4	3	3	4	3	4	4	4		35	1	4	3
Snial / Unsur	176	178	178	183	185	173	178	184	182		*)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
												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 / Unsur	3.520	3.560	3.560	3.660	3.700	3.460	3.560	3.680	3.640		3.590	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
NRR tertbg/ unsur	0.391	0.395	0.395	0.406	0.411	0.384	0.395	0.408	0.404		*)			
IKM Unit pelayanan											89.74			

**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 : 89.74**

**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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.520
U2	Kemudahan Prosedur	3.560
U3	Kecepatan Penyelesaian	3.560
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.660
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.700
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3.460
U7	Perilaku Petugas	3.560
U8	Sarana dan prasarana	3.680
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.640



## **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 **U5 ( Kecepatan Penyelesaian )** yaitu nilai sebesar 183 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,660), dan dilanjutkan dengan nilai tertinggi kedua yaitu **U8 ( Sarana dan prasarana)** dan **U9 ( Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)** dengan nilai 182 dengan Nilai Rata- Rata Per Unsur sebesar 3,640). Untuk nilai terendah terdapat pada **U3 ( Kecepatan Penyelesaian)** dengan Nilai Rata-Rata Unsur 3,480.

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perkawinan adalah sebesar 3,590 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **89,74** nilai tersebut termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Sangat Baik** (88,31 - 100,00).

Jika di bandingkan dengan semester I tahun 2024 pada pencatatan perkawinan ini, ada penurunan nilai pada semester II tahun 2024 ini, dari nilainya pada semester I Tahun 2024 yaitu **92.46** turun menjadi **89,74** ( turun -2,94 %) di semester II tahun 2024 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/JI. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [penkaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:penkaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	30	2	5	2	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	33	1	6	2	
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	32	1	6	2	
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	22	2	5	2	
5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	30	2	6	2	
6	4	3	4	3	4	4	3	3	4	24	1	4	3	
7	4	4	3	3	4	4	4	3	4	23	2	4	5	
8	3	4	4	3	3	4	3	4	4	29	1	4	3	
9	4	4	3	3	4	3	4	3	3	25	2	5	3	
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4	34	1	6	1	
11	3	3	4	4	4	3	4	4	4	32	2	6	2	
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	40	2	7	1	
13	3	4	3	4	4	4	4	3	4	29	1	4	5	
14	4	4	3	3	4	3	4	4	4	24	2	6	3	
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	32	1	5	5	
16	3	4	4	3	4	3	4	4	4	27	2	5	3	
17	3	4	4	3	4	4	3	3	4	38	2	7	3	
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4	25	2	5	5	
19	4	4	3	4	4	3	4	3	3	28	1	5	3	
20	3	4	3	3	4	4	4	3	4	24	2	5	1	
21	4	4	3	4	3	4	4	4	4	36	1	5	5	
22	4	3	4	4	3	3	4	3	4	46	1	6	3	
23	3	3	4	4	4	3	3	4	4	21	2	4	4	
24	3	4	4	3	4	4	3	4	4	30	2	5	3	
25	4	4	3	3	4	4	3	4	3	33	2	4	5	
26	3	3	4	4	4	4	3	4	4	24	2	5	5	
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	1	6	1	
28	3	4	4	3	4	4	3	4	4	28	2	6	5	
29	4	4	4	3	3	4	4	4	4	40	1	6	3	
30	4	4	3	4	4	4	4	4	3	29	2	6	5	
31	4	3	3	4	3	3	4	4	4	30	1	6	5	
32	3	4	4	4	4	3	4	4	4	30	2	5	2	
33	3	4	3	4	4	3	4	4	3	38	1	6	1	
34	4	3	4	3	3	4	3	3	4	28	1	6	3	
35	4	4	3	4	3	4	4	4	3	24	2	4	5	
36	4	3	3	4	4	3	3	4	4	30	2	6	1	
37	3	4	3	4	4	4	3	4	3	36	2	6	2	
38	3	3	4	3	4	3	3	3	3	28	1	5	3	
39	4	4	3	4	3	4	3	4	3	26	2	4	5	
40	3	4	4	3	3	4	3	4	3	34	2	6	2	
41	3	3	3	4	4	3	4	4	3	29	2	6	3	
42	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37	1	6	2	
43	4	3	3	4	4	3	3	2	4	30	2	6	2	
44	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33	1	6	1	
45	4	3	4	4	3	3	4	4	3	39	1	7	1	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2	4	4	
47	4	3	4	4	4	3	4	4	3	29	1	4	3	
48	4	3	3	4	4	3	3	4	3	22	2	5	3	
49	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37	1	6	1	
50	4	4	3	4	3	4	4	3	3	27	1	5	1	
Σ nilai/ Unsur	178	181	174	180	183	177	180	182	182	*) 3.590 (**) 89.74	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3.560	3.620	3.480	3.600	3.660	3.540	3.600	3.640	3.640		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR tertbg/ unsur	0.395	0.402	0.386	0.400	0.406	0.393	0.400	0.404	0.404		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.560
U2	Kemudahan Prosedur	3.620
U3	Kecepatan Penyelesaian	3.480
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.600
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.660
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3.540
U7	Perilaku Petugas	3.600
U8	Sarana dan prasarana	3.640
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.640

**IKM UNIT PELAYANAN : 89.74**

**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

## **J. Pelayanan Pencatatan Perceraian**

Hasil survei dari responden yang dimintai 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 184 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,680 dan dilanjutkan dengan nilai tertinggi setelah itu adalah dengan nilai yang sama yaitu **U8 (Sarana dan prasarana)** dan **U4 (Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik)** sebesar 181 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,620 dan nilai terendah yaitu pada **U7 (Perilaku Petugas)**, dengan nilai yaitu 165 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3.300.

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perceraian adalah sebesar 3,545 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **88.63** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** (76,61 - 88,30).

Dari hasil olah data Pelayanan Pencatatan perceraian tersebut terdapat peningkatan nilai, yakni pada tahun 2024 Semester I nilai IKM yaitu sebesar **84.03** dan pada semester II tahun 2024 ini pelayanan pencatatan perceraian diperoleh nilai kenaikan IKM yaitu sebesar **88.63 (naik 5.48%)** dengan kategori Sangat 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/JI. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkara.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	30	1	4	3	
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	47	1	4	5	
3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	33	1	5	3	
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	52	2	5	1	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	2	5	2	
6	3	4	4	4	3	4	3	3	4	25	2	4	5	
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	41	1	6	2	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	4	5	
9	3	3	4	4	4	4	3	4	4	41	2	6	1	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	5	3	
11	4	4	3	4	3	4	3	4	3	45	2	5	2	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	1	6	1	
13	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37	1	5	5	
14	3	4	3	4	4	4	3	4	4	50	2	6	1	
15	3	4	4	3	4	3	4	4	4	49	1	7	1	
16	3	4	3	3	4	4	4	4	4	42	1	4	3	
17	4	3	3	4	3	4	3	4	4	31	2	5	5	
18	4	3	4	4	4	3	3	4	3	29	1	5	3	
19	4	3	4	3	4	3	4	3	4	44	1	5	3	
20	3	4	4	3	4	3	3	4	4	42	2	6	2	
21	4	4	3	4	4	4	3	3	4	44	1	4	5	
22	3	4	4	3	4	4	3	3	4	46	1	5	2	
23	4	4	4	3	4	3	4	3	3	26	2	5	3	
24	3	4	4	4	3	4	3	3	4	39	2	5	2	
25	3	4	3	3	4	4	3	4	3	41	2	5	3	
26	4	3	3	4	4	4	4	4	4	53	2	6	2	
27	4	4	3	4	4	3	3	4	4	56	1	7	2	
28	3	4	4	3	4	3	3	4	3	47	2	5	3	
29	4	3	3	4	3	4	3	3	4	29	2	5	2	
30	4	4	4	4	4	3	3	4	3	40	2	6	1	
31	4	4	3	4	3	3	4	4	4	38	2	6	2	
32	4	3	4	4	3	4	4	3	4	41	1	6	3	
33	3	3	4	4	4	3	3	3	4	33	1	4	5	
34	3	3	4	3	4	4	3	4	4	51	2	6	1	
35	4	3	4	4	3	4	4	4	4	40	2	6	2	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	5	1	
37	4	4	3	4	4	3	3	4	4	48	2	5	3	
38	3	3	4	4	4	3	4	3	4	50	1	7	2	
39	4	3	3	3	4	4	4	4	4	35	1	4	3	
40	4	3	4	4	3	4	3	3	3	36	1	6	2	
41	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	1	4	5	
42	4	3	3	4	4	4	4	4	4	55	1	7	2	
43	4	3	4	4	4	4	3	3	4	27	2	5	5	
44	3	4	4	4	3	4	3	4	4	32	1	4	3	
45	4	4	3	3	4	4	3	4	4	36	2	4	2	
46	3	3	4	3	4	3	3	4	3	51	1	6	3	
47	3	4	4	3	4	4	3	4	4	31	2	4	5	
48	4	4	3	4	3	4	3	3	4	56	1	6	1	
49	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36	1	4	5	
50	3	4	4	4	4	3	3	4	4	28	2	5	3	
Snilai/ Unsur ur	175	176	175	181	180	180	165	181	184	*) 3.545 **)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur ur	3.500	3.520	3.500	3.620	3.600	3.600	3.300	3.620	3.680		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 tertg/ unsur ur	0.389	0.391	0.389	0.402	0.400	0.400	0.366	0.402	0.408		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan										88.63				

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.500
U2	Kemudahan Prosedur	3.520
U3	Kecepatan Penyelesaian	3.500
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.620
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.600
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3.600
U7	Perilaku Petugas	3.300
U8	Sarana dan prasarana	3.620
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.680

**IKM UNIT PELAYANAN : 88.63**

**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

#### **K. Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama.**

Dari tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan perubahan nama bahwa jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat **U4 ( Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik )** mendapat nilai 178 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3.560. Kemudian disusul dengan unsur layanan **U8** dan **U9** mendapat nilai yang sama sebesar 175 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,500. Untuk nilai terendah **U6 ( Kemampuan /Kompetensi petugas )** yaitu nilai sebesar **163** dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3.260.

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan Perubahan nama adalah sebesar 3,412 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **85.30** 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 2024 Semester I nilai IKM yaitu sebesar **83,47** dan pada semester II tahun 2024 ini terjadi kenaikan nilai IKM yaitu sebesar **85.30 ( naik 2.20% )** 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. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	48	1	6	2
2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	36	2	6	1
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	22	2	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	1	5	2
5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	51	1	6	1
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	20	1	4	4
7	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30	1	5	5
8	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	44	2	5	5
9	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	19	2	4	4
10	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33	1	4	3
11	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	30	2	5	1
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	1	5	3
13	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	26	2	5	3
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	36	2	5	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	5	3
16	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	56	2	6	1
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	1	5	2
18	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	25	2	5	2
19	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	22	2	4	4
20	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	21	1	4	5
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	2	7	1
22	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	27	2	4	5
23	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	45	1	6	1
24	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	50	2	7	1
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	24	2	5	2
26	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	29	1	4	5
27	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36	1	5	5
28	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	28	2	5	3
29	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	41	2	5	1
30	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	32	1	6	3
31	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	39	2	7	1
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	1	6	2
33	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	30	2	6	3
34	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	42	1	5	3
35	4	3	4	4	0	3	4	3	3	3	52	2	6	1
36	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	21	1	4	4
37	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	45	1	6	1
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	4	3
39	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	25	1	6	3
40	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	27	2	5	1
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	1	5	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	5	5
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	1	6	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	4	5
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	4	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	1	6	1
47	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	30	1	5	2
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	5	5
49	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33	1	4	5
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	1	6	2
Snilai/ Unsur NRR / Unsur NRR terbtg/ unsur	168	165	174	178	170	163	169	175	175	*)  **) 85.30	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
	3.360	3.300	3.480	3.560	3.400	3.260	3.380	3.500	3.500		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	
	0.373	0.366	0.386	0.395	0.377	0.362	0.375	0.389	0.389		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kes es ua i a n Pers ya ra ta n	3.360
U2	Ke mu da ha n Pro se du r	3.300
U3	Ke ce pa ta n Pen ye le sa i a n	3.480
U4	Kes es ua i a n Sis tem In fo r ma si Pe la ya na n Pu bli k	3.560
U5	Kes es ua i a n pro du k pe la ya na n	3.400
U6	Ke ma mp ua n /Kom pe ten si pe tu gas	3.260
U7	Pe ri la ku Pe tu gas	3.380
U8	Sa ra na da n pr a sa ra na	3.500
U9	Pe na ng a na n Pen ga du a n, Sa ra na da n Ma su ka n	3.500

**IKM UNIT PELAYANAN : 85.30**

**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

## **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 **U5 ( Kesesuaian produk pelayanan )** mendapatkan nilai yang sebesar 188 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,760), dan terendah yaitu pada **U7 ( Perilaku Petugas )**, yaitu nilai sebesar 170 dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,400.

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis Pelayanan Legalisir Akta adalah sebesar 3,579 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **89.47** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** (76,61- 88,30).

Dari hasil olah data Pelayanan Legalisir Akta tersebut dapat kita lihat terjadi peningkatan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada tahun 2024 semester I nilai IKM yaitu sebesar **87.91** dengan kategori **Baik** (76,61 - 88,30). Dan pada tahun 2024 pada semester I ini pelayanan Legalisir Akta diperoleh nilai IKM yaitu sebesar **89.47 ( naik 1.77%)** dengan kategori yang sama yaitu **Sangat 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. : 0822 2699 6520 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : LEGALISIR AKTA  
 NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	46	1	6	2	
2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	36	2	5	2	
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	40	1	6	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	2	6	1	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	2	4	5	
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	21	2	5	3	
7	4	4	4	3	4	3	3	3	4	21	1	4	4	
8	4	4	4	3	3	4	4	3	4	40	2	6	2	
9	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36	1	6	3	
10	3	3	3	4	4	4	3	4	3	25	2	5	3	
11	4	3	3	3	4	3	3	4	4	20	2	4	4	
12	3	4	4	4	4	3	3	4	4	28	2	4	2	
13	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	41	2	6	1
14	3	4	4	4	4	3	3	4	3	30	2	5	1	
15	4	3	4	3	4	3	3	4	4	31	1	5	1	
16	3	4	3	4	4	3	3	4	4	37	1	6	3	
17	4	3	4	4	4	4	3	4	3	33	2	5	2	
18	3	3	4	4	4	3	4	4	4	28	1	5	2	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	4	5	
20	4	4	3	3	4	4	3	3	3	41	1	4	5	
21	4	4	3	3	4	4	3	4	3	39	1	4	5	
22	3	4	4	3	4	3	3	4	4	33	2	5	2	
23	3	4	3	4	4	3	4	3	4	24	1	4	4	
24	3	4	4	4	4	3	3	4	4	48	1	6	2	
25	4	4	3	4	4	4	3	4	4	28	1	5	3	
26	4	4	3	4	4	3	4	4	3	25	2	4	3	
27	3	4	3	4	4	4	3	3	4	28	2	5	2	
28	4	4	3	4	4	3	3	4	4	44	2	5	1	
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4	21	1	4	4	
30	4	4	3	4	4	3	4	4	3	21	2	4	4	
31	3	3	4	4	4	4	3	4	4	30	1	6	1	
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	22	1	4	4	
33	3	3	4	4	4	3	4	3	4	53	1	7	1	
34	3	4	4	3	4	3	4	3	4	30	1	6	1	
35	4	3	3	4	4	3	4	3	4	30	2	5	3	
36	3	4	4	4	3	4	3	3	3	51	2	7	1	
37	4	4	3	4	4	3	3	4	4	40	1	6	2	
38	3	3	4	4	3	4	4	3	4	35	1	6	1	
39	3	4	4	4	4	3	3	4	4	55	1	6	3	
40	4	4	4	3	3	4	4	4	4	22	2	4	4	
41	3	3	4	4	4	3	4	4	4	18	1	4	4	
42	3	4	4	3	4	4	3	4	4	25	1	4	3	
43	4	4	3	4	4	3	3	4	3	29	2	6	2	
44	4	3	4	4	4	4	3	4	4	27	1	5	1	
45	3	4	4	3	4	3	4	4	3	39	1	5	3	
46	4	3	4	4	4	3	4	4	4	25	2	4	5	
47	4	4	3	4	3	4	4	3	3	31	1	5	3	
48	3	3	3	4	4	4	3	4	4	30	1	5	5	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	1	5	2	
50	4	3	4	3	4	4	4	3	4	30	1	4	3	
Snilai/ Unsur	176	179	176	183	188	174	170	183	183	*) 3.579 **) 89.47	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3.520	3.580	3.520	3.660	3.760	3.480	3.400	3.660	3.660		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 tertg/ unsur	0.391	0.397	0.391	0.406	0.417	0.386	0.377	0.406	0.406		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

**Keterangan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.520
U2	Kemudahan Prosedur	3.580
U3	Kecepatan Penyelesaian	3.520
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.660
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.760
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3.480
U7	Perilaku Petugas	3.400
U8	Sarana dan prasarana	3.660
U9	Pengamanan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.660

**IKM UNIT PELAYANAN : 89.47**

**Mutu Pelayanan :**

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



D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

---

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II Tahun 2024*

### M. Rekapitulasi Nilai IKM Per Jenis Layanan

Dari penilaian per unsur pada 12 jenis pelayanan yang di survei di atas, dapatlah diringkas ke dalam tabel penilaian IKM per jenis layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya semester II Tahun 2024 pada tabel di bawah ini:

**Tabel Rekapitulasi Penilaian IKM Per Jenis Layanan Semester II Tahun 2024**

### IKM SEMESTER II TAHUN 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	KRITERIA
<b>A.</b>	<b>PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK</b>		
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	93.91	Sangat Baik
2	PEREKAMAN KTP-EL	91.85	Sangat Baik
3	PENERBITAN KTP-EL	92.69	Sangat Baik
4	PENERBITAN KIA	91.74	Sangat Baik
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)	91.80	Sangat Baik
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	91.08	Sangat Baik
	<b>RATA-RATA</b>	<b>92.18</b>	Sangat Baik
<b>B.</b>	<b>PELAYANAN PENCATATAN SIPIL</b>		
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	91.08	Sangat Baik
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	89.74	Sangat Baik
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	89.74	Sangat Baik
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	88.63	Sangat Baik
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	85.30	Baik
12	LEGALISIR AKTA	89.47	Sangat Baik
	<b>RATA-RATA</b>	<b>88.99</b>	Sangat Baik
	<b>PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA</b>	<b>90.59</b>	Sangat Baik

Dari tabel di atas, berdasarkan penilaian IKM terhadap 12 jenis pelayanan yang di survei, terdapat 4 unsur pelayanan mendapatkan penurunan nilai yaitu pelayanan pencatatan kelahiran , pelayanan pencatatan kematian, pelayanan pencatatan perkawinan dan pelayanan legalisir fotocopy KK/KTP. Walaupun terdapat penurunan 4 unsur diatas, nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap unsur nya memperoleh nilai 90.59. Maka jika dikonversikan dengan pedoman interval IKM maka keseluruhan jenis pelayanan yang disurvei seluruhnya ( **Sangat Baik**) diharapkan pada tahun-tahun berikutnya tetap mempertahankan nilai **Sangat Baik**, ini berarti Kinerja harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Bila dirata-ratakan berdasarkan jenis bidang pelayanannya, pelayanan pendaftaran penduduk rata-rata nilainya **92,18 (Sangat Baik)**, dan pelayanan pencatatan sipil rata-rata nilainya adalah **88,99 (Sangat Baik)**. Pada Semester II Tahun 2024 ini nilai rata-rata IKM pada 12 jenis pelayanan yang di survei berkategori **A** yang berarti Kinerja **Sangat Baik** dengan nilai **90,59**. Bila di bandingkan dengan Semester I Tahun 2024 yaitu nilai **90.42** ada kenaikan nilai IKM.

Nilai IKM Semester I tahun 2024 sebagaimana tabel di bawah ini, terjadi sedikit kenaikan pada rata-rata nilai IKM yaitu dari **90,42** naik menjadi **90,59** (naik sebesar 0,18%). Kenaikan ini terjadi pada 9 jenis layanan dan kenaikan yang tertinggi terjadi pada 3(tiga) jenis layanan yaitu Pelayanan Pencatatan Perceraian 5, 48 dengan nilai Sangat Baik sebesar **88 , 63** , Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama dengan kenaikan 2,20% dengan nilai **Baik 83.47** dan **Legalisir Fotocopy Akta** yaitu naik sebesar **1,77%** dengan nilai **Sangat Baik** sebesar **89,47**. 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 sehingga dapat mempertahankan predikat **Sangat Baik** untuk membahagiakan Masyarakat.

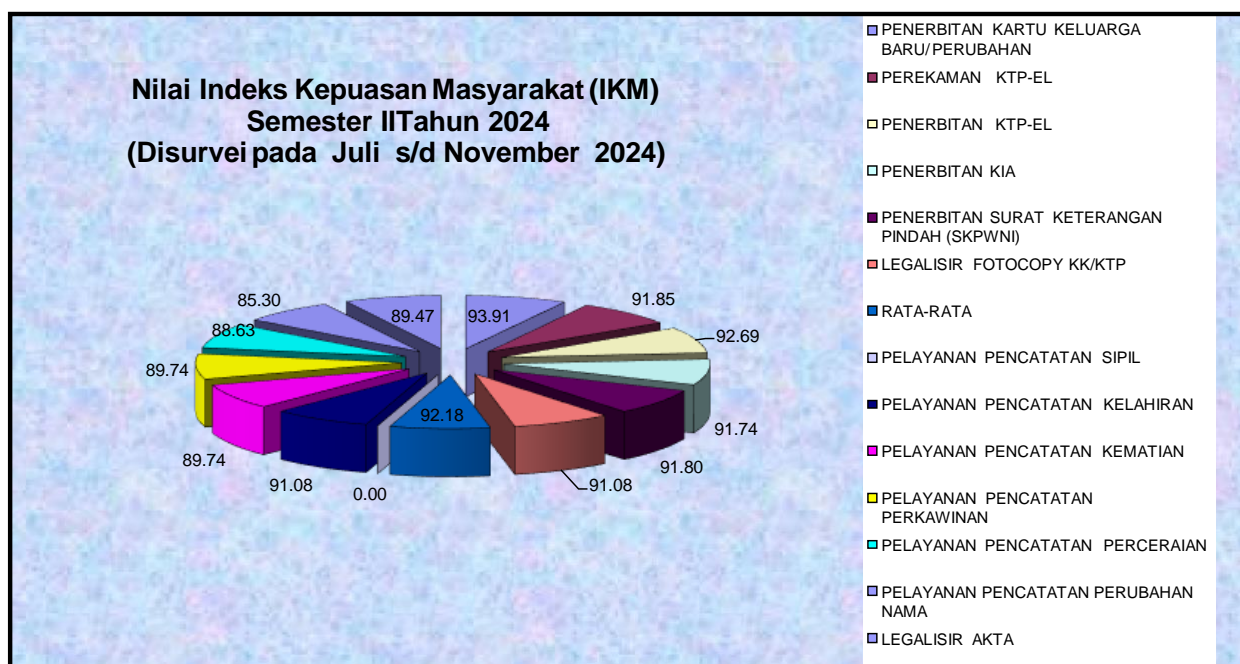
Selengkapnya perbandingan nilai IKM Semester I tahun 2024 dan Semester II tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

## TABEL PERBANDINGAN IKM SEMESTER I TAHUN 2024 DAN SEMESTER II TAHUN 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM SEMESTER I 2024	NILAI IKM SEMESTER II 2024	NAIK/TURUN (%)
<b>A.</b>	<b>PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK</b>			
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	93.74	93.91	0.18%
2	PEREKAMAN KTP-EL	91.80	91.85	0.06%
3	PENERBITAN KTP-EL	92.63	92.69	0.06%
4	PENERBITAN KIA	91.24	91.74	0.55%
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)	91.58	91.80	0.24%
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	93.30	91.08	-2.38%
	<b>RATA-RATA</b>	<b>92.38</b>	<b>92.18</b>	<b>-0.22%</b>
<b>B.</b>	<b>PELAYANAN PENCATATAN SIPIL</b>			
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	91.24	91.08	-0.18%
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	91.63	89.74	-2.06%
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	92.46	89.74	-2.94%
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	84.03	88.63	5.48%
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	83.47	85.30	2.20%
12	LEGALISIR AKTA	87.91	89.47	1.77%
	<b>RATA-RATA</b>	<b>88.46</b>	<b>88.99</b>	<b>0.61%</b>
	<b>PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA</b>	<b>90.42</b>	<b>90.59</b>	<b>0.18%</b>

Tertinggi  
 Terendah

## Grafik Nilai IKM Semester II Tahun 2024



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 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 2024 secara keseluruhan (12 jenis pelayanan yang disurvei) mengalami peningkatan nilai, kategori tetap **A ( Sangat Baik )** dan dengan nilai rata-rata **90.59** yang bila dibandingkan dengan nilai rata-rata IKM Semester I tahun 2024 (**90.42**), terjadi sedikit peningkatan sebesar **0,18 %**.
- b. Bila dilihat per jenis bidang pelayanan, pelayanan di **Bidang Pendaftaran Penduduk sedikit mengalami penurunan sebesar – 0,22%** di mana pada semester I tahun 2024 nilai rata-rata IKM sebesar **92.38**, Pada semester II tahun 2024 menjadi **92,18 ( Sangat Baik)**. Pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengalami kenaikan sebesar **0,61%**, di mana pada Semester I tahun 2024 nilai rata-rata IKM sebesar **88,46 ( Sangat Baik)** naik menjadi **88,99% ( Sangat Baik)**.
- c. Bila dilihat per jenis pelayanan, **kenaikan jenis pelayanan tertinggi** terjadi pada **Pencatatan Perceraian** , yaitu **naik sebesar 5,48%**. Untuk pelayanan yang mengalami penurunan nilai yaitu pelayanan pencatatan perkawinan, kelahiran, kematian dan legalisir kk/ktp
- d. Bila dilihat per jenis **unsur pelayanan**, secara umum persepsi masyarakat rata-rata menganggap **unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)** paling tinggi, kemudian unsur pelayanan berikutnya yang diapresiasi dengan cukup

- baik juga adalah **(U8) Sarana dan prasarana dan U4 ( Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik )** sudah sangat baik, hal ini dapat di lihat pada unsur penilaian yang selalu mendapat nilai tinggi.
- e. Pada semester II tahun 2024 secara umum persepsi masyarakat rata-rata menganggap unsur **U6 ( Kemampuan /Kompetensi petugas )** adalah paling rendah dilanjutkan dengan unsur **U7 ( Perilaku Petugas)** dan **U1 ( KesesuaianPersyaratan )** menjadi suatu perhatian untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar lebih berkompeten dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat, mengingat tugas pokok kantor Dukcapil Palangka Raya adalah Pelayanan Publik.
  - f. Hasil survei kepuasan masyarakat Semester II Tahun 2024 menunjukkan hasil yang **Sangat Baik**, yaitu terjadinya peningkatan nilai pada 9 jenis layanan walaupun pada Pelayanan Pencatatan kelahiran, Pencatatan Kematian, Pencatatan Perkawinandan Legalisir Fotocopy KK/KTP yang mengalami penurunan. Meskipun terdapat 4 layanan yang mengalami penurunan, nilai keseluruhan tetap memperoleh predikat sangat baik, kenaikan nilai nya sebesar **0,18%** 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 Sangat 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 Adminstrasi 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 2024, 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 disebarakan kepada responden melalui Pelayanan Online di Website <https://sidoidisdukcapil.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 **U6( Kemampuan /Kompetensi petugas )** adalah paling rendah dilanjutkan dengan unsur **U7 ( Perilaku Petugas)**, kemudian unsur **U1 ( Kesesuaian Persyaratan )** oleh karenanya ketiga unsur pelayanan tersebut akan menjadi prioritas dalam Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (RTLP-SKM) ini

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM									
NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN							PENANGGUNG
			JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	
1.	U6 Kemampuan /Kompetensi petugas	Dafduk  Workshop sidoi di kelurahan wilayah Palangka Raya  Diikut sertakan dalam bimtek pelayanan	V	V	V	V	V	V	
		CAPIL  Membuat usulan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas	V	V	V	V	V	V	
2	U7 (Perilaku Petugas)	DAFDUK  Seminar motivasi petugas pelayanan			V			V	
		CAPIL  Melakukan pengarahan terkait cara berkomunikasi dan berpenampilan dengan Masyarakat.	V	V	V	V	V	V	



*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II Tahun 2024*

3	U1 (Kesesuaian Persyaratan)	DAFDUK Sosialisasi Adminduk di Kecamatan			V				V	
		CAPIL Menyederhanakan persyaratan terkait data yang sudah ada di SIKAK	V	V	V	V	V	V	V	

### C. Saran dan Masukan Masyarakat

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM) ini, kuisioner yang digunakan yaitu menggunakan metode mengisi form saran / masukan yang di isi oleh responden setelah menerima pelayanan Online di Website <https://sidoidisdukcapil.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

No.	NAMA	KRITIK DAN SARAN IKM
1	PIPIT N	Mohon maaf saya kasih masukan, kal bisa pelayanan bisa lebih cepat dan efisien, sudah satu minggu ini saya menunggu untuk cetak KTP, tp belum juga d cetak, saya datang k kantor, alasan saya harus daftar online kembali, saya sudah mengikuti prosedur dengan daftar online kembali tetapi kenapa masih sangat lambat pelayanannya ya? tolong saya d
2	CBLADES97	Keren, sangat memudahkan masyarakat untuk pendaftaran dan proses berkas juga cepat bisa ditunggu selama jaringan tidak ada kendala. Semoga aplikasinya semakin berkembang lagi.

	3	TUGIRAH	Saya mohon maaf sebelumnya saya sangat terbantu dan puas menggunakan aplikasi sidoi, tapi akhir akhir ini saya tidak bisa menggunakan aplikasi saya karna di tangguhkan karna saya pernah lupa masuk aplikasi tp salah cara masuknya ..mohon di bantu
	4	ANDRI GROMIKO	Sebaiknya setelah data pengajuan masuk tidak hanya bisa melihat statusnya "Diterima" dan sebagainya tetapi pelapor juga bisa melihat perjalanan berkasnya sampai dimana, atau sedang antrian proses nomor berapa dari berapa? estimasi selesainya pukul berapa? Nmr WA admin mohon lebih fast respon ketika ada pengaduan/konsultasi
	5	ANDRIE NIMROD	memberi saran saja, untuk meng-urus data seperti cetak KTP, KK & lain2 tidak perlu datang ke dukcapil. karena memakan waktu cukup lama serta antrian yang panjang dengan menghabiskan banyak waktu, biar lebih mudah lebih baik menggunakan Video call via Whatsapp atau zoom, agar para penduduk lebih hemat waktu dan fleksibel, serta banyak di salah gunakan oleh oknum2 yang tidak bertanggung jawab
	6	FAZRIAN NOOR	sebenarnya pelayananya cukup cepat namun sangat disayang program dan ada nya hambatan perihal mencetak KTP fisik selalu dengan alasan blanko kosong padahal KTP fisik masih sangat diperlukan seperti membuka akun yang terblokir pendaftaran e-wallet , dafatar pekerjaan untuk jadi premium

	7	ALANAS MUJI RAFIDAN	<p>Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas layanan luar biasa yang telah diberikan kepada saya. Saya sangat terkesan dengan dedikasi, keramahan, dan profesionalisme yang diperlihatkan oleh seluruh petugas. Setiap kunjungan saya ke kantor Dukcapil selalu disambut dengan senyum hangat dan bantuan yang cepat serta efisien. Petugas Dukcapil Palangka Raya tidak hanya membantu saya menyelesaikan berbagai prosedur administrasi, tetapi juga menjelaskan setiap langkah dengan jelas. Dengan layanan yang luar biasa ini, saya merasa lebih percaya diri dan aman dengan dokumen-dokumen penting saya. Ini adalah bukti nyata komitmen Dukcapil Palangka Raya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Terima kasih atas dedikasi Anda dalam menjalankan tugas-tugas penting ini. Semangat dan kerja keras Anda sungguh dihargai oleh kami, masyarakat Palangka Raya. Saya berharap Dukcapil Palangka Raya terus berprestasi dan memberikan manfaat yang besar bagi seluruh warga.</p>
	8	REFANGGA THOMAS AGATIS	<p>Pelayanan ini sungguh memudahkan kami untuk mengakses layanan administratif tanpa harus datang langsung ke kantor. Saya terkesan dengan kemudahan navigasi situs web dan kemudahan proses yang ditawarkan oleh pelayanan online Dukcapil Palangka Raya. Selain itu, respon cepat dari tim layanan WA sangat membantu dalam menyelesaikan berbagai pertanyaan dan masalah yang muncul.</p>
	9	TOIFUR ROHMAN	<p>Tolong di perbaiki pada Pengupload pdf di pembuatan KAI umur usia 5-16 Tahun selalu muncul peringatan " 404 Not Found The resource requested could not be found on this</p>

	10	MUHAMMAD HOLIS	Saran untuk web sidoidisdukcapil untuk bisa membenahi lagi halaman web nya, mungkin bisa diperjelas lagi untuk tiap-tiap menu pilihannya kalu bisa dipisah satu persatu agar ramah dan mudah digunakan untuk setiap orang dan dari
--	----	-------------------	--

**LAMPIRAN**

**KUISIONER**

**SURVEI PELAYANAN**

**MASYARAKAT SEMESTER II**

**TAHUN 2024**

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 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

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Palangka Raya, November 2024



Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil  
Kota Palangka Raya, v

SABIRIN MUHTAR, S.Sos., M.Si  
Pembina Utama Muda ( IV/c)  
NIP. 19690308 199003 1 007

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

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

Saran dan Masukan:

.....

.....