



# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2023



## Maklumat Pelayanan

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



SABIRIN MUHTAR, S.Sos., M.Si  
PLT. KADIS DUKCAPIL KOTA  
PALANGKA RAYA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA

## KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit - unit pelayanan publik secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya selaku penyelenggara pelayanan publik mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

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 I Tahun 2023, 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.

Adapun tujuan survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Pada Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I ini dimulai bulan Januari sampai Juni 2023. 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, 19 Juni 2023.

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



**SABIRIN MUHTAR, S.Sos.,M.Si.  
Pembina Utama Muda ( IV/c)  
NIP. 19690308 199003 1007**

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Pengertian Umum .....	2
D. Tujuan .....	3
E. Manfaat .....	4
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI .....</b>	<b>6</b>
A. Ruang Lingkup .....	6
B. Persiapan ..	6
C. Penentuan Responden .....	6
D. Metode Pengumpulan Data .....	7
E. Metode Pengolahan Data .....	7
<b>BAB III GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA .....</b>	<b>9</b>
A. Kedudukan dan Susunan Organisasi .....	9
B. Uraian Tugas dan Fungsi .....	10
1. Kepala Dinas .....	10
2. Sekretariat Dinas .....	12
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk .....	14
4. Bidang Pelayanan Pencatatan sipil .....	15
5. Bidang Pengelolaan Sistem Infomasi Administrasi Kependudukan.....	17
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.....	18

C.	Struktur Organisasi .....	20
D.	Personil .....	21

#### **BAB IV HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN**

##### **MASYARAKAT ..... 22**

A.	Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru/ Perubahan .....	22
B.	Perekaman KTP-el .....	24
C.	Penerbitan KTP-el .....	26
D.	Penerbitan Kartu Identitas Anak .....	28
E.	Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKPWNI).....	30
F.	Legalisir Fotocopy KK/KTP .....	32
G.	Pelayanan Pencatatan Kelahiran .....	34
H.	Pelayanan Pencatatan Kematian .....	36
I.	Pelayanan Pencatatan Perkawinan .....	38
J.	Pelayanan Pencatatan Perceraian .....	40
K.	Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama .....	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 .....	52

##### **LAMPIRAN .....55**

A.	Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat.....	55
B.	Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM) Tahun 2023.....	57

## **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 Kepuasan Masyarakat yang mengikut sertakan masyarakat sebagai responden Survei dengan instrumen kuesioner Elektronik.

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 2023. Kegiatan ini dilaksanakan secara berkesinambungan,

dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai Survei Kepuasan Masyarakat untuk Pelayanan Publik dan hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dapat dicapai sesuai dengan harapan.

## **B. Dasar hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

## **C. Pengertian Umum**

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

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei

Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

- c. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- d. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- e. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan baik secara online atau offline.

#### **D. Tujuan**

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

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

## **E. Manfaat**

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

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
2. Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik secara berkelanjutan.
3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

## **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 Januari sampai dengan Juni 2023.

#### **B. Persiapan**

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

Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM) Semester I Tahun 2023 , yang akan melaksanakan kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara swakelola di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

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

Seiring dengan berkembang teknologi kuisisioner Survei kepuasan masyarakat lebih mudah yaitu dengan meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, dengan instrumen kuesioner Elektronik berupa kuisisioner online melalui Google form yang disebarakan kepada responden melalui Pelayanan Online di Website <https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id>. Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat ini kuisisioner online sebagai alat bantu pengumpul data dari masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner, disesuaikan dengan jenis layanan yang disurveikan dan data yang ingin diperoleh dari semua jenis pelayanan.

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

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini respondennya adalah penerima pelayanan dari pelayanan online dan offline yang mengisi kuisisioner pada aplikasi SI DOI Disdukcapil Kota Palangka Raya.

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

### C. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I pada tahun 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dilakukan melalui Pengisian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat di Website <https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id>. kepada penerima pelayanan online dan offline sebagai responden.

### D. Metode Pengolahan Data

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

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

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

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

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

### **BAB III**

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

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya, dan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 46 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, serta Keputusan Walikota Palangka Raya nomor 188.45 / 430 / 2021 tentang Uraian Tugas Kelompok Sub-substansi dan Tugas Sub Koordinator Jabatan Fungsional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **1) Kepala Dinas**

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

- a. menetapkan dan menyelenggarakan program, kegiatan dan anggaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. menyelenggarakan kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang sudah ditetapkan;
- c. mendisposisikan kegiatan administrasi, organisasi dan Tatalaksana Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sesuai petunjuk dan ketentuan yang sudah ditetapkan dan agar tercapai hasil yang optimal;

- d. menetapkan dan mengatur Sekretaris dan para Kepala Bidang dalam melaksanakan tugasnya agar sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang sudah ditetapkan;
- e. menyelenggarakan koordinasi dengan instansi terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- f. mendisposisikan surat-surat masuk dan keluar, nota dinas dan nota pertimbangan baik kepada pimpinan tingkat atas maupun pimpinan terbawah sesuai petunjuk dan ketentuan yang sudah ditetapkan agar tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan;
- g. menyelenggarakan pelaksanaan kegiatan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya berdasarkan pelaksanaan kegiatan bawahan sebagai bahan masukan bagi pimpinan;
- h. memeriksa, memberi paraf dan atau menetapkan surat keputusan, instruksi, berita acara, laporan dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan urusan kesekretariatan umum, kepegawaian, keuangan, perencanaan, dan kegiatan pada bidang-bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya;
- i. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Perilaku Kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja Intern;
- j. melaporkan pelaksanaan kegiatan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya berdasarkan tugas yang diberikan sebagai bahan masukan bagi pimpinan; dan
- k. melaksanakan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

## **2) Sekretariat Dinas**

Sekretariat Dinas dipimpin oleh Sekretaris Dinas yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Sekretaris Dinas merupakan jabatan eselon III.a atau jabatan administrator. Sekretariat Dinas mempunyai tugas melaksanakan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Sekretariat Dinas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana dimaksud diatas menyelenggarakan fungsi:

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

Uraian Tugas Sekretaris Dinas adalah sebagai berikut:

- a. merumuskan program, kegiatan dan anggaran Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. mendisposisikan bahan kerja dan memberi petunjuk kepada bawahan agar memedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. memeriksa dan memberi paraf draf surat keputusan dan dokumen lainnya yang telah dikonsep terkait urusan kesekretariatan umum, kepegawaian, keuangan, aset, perencanaan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil;
- d. merumuskan dan mendistribusikan tugas kepada Kepala Sub Bagian di lingkungan Sekretariat sesuai dengan bidang tugas masing-masing agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang sudah ditetapkan;



- e. memeriksa hasil kerja para Kepala Sub Bagian di Lingkungan Sekretariat sesuai dengan petunjuk agar tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan;
- f. mengembangkan administrasi kepegawaian, meliputi proses usulan kenaikan pangkat, menyusun DUK, gaji berkala, pensiun, daftar nominatif dan formasi Pegawai Negeri Sipil (PNS), diklat Pegawai Negeri Sipil (PNS), Surat Izin, Cuti, Sakit serta menyiapkan dan merekapitulasi daftar hadir PNS, serta pengawasan dan pembinaan terhadap tugas-tugas pokok tenaga kontrak;
- g. mengembangkan administrasi keuangan, perencanaan anggaran dan menyiapkan dana serta pertanggungjawaban keuangan berdasarkan peraturan Perundang-undangan yang sudah ditetapkan;
- h. mengembangkan administrasi perlengkapan meliputi inventaris aset dinas, pemeliharaan barang, membuat usulan/mengadakan Alat Tulis Kantor (ATK) dan perlengkapan Rumah Tangga Kantor serta menyusun Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan;
- i. merumuskan seluruh satuan organisasi di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya dalam menyusun Rencana Kerja (RENJA), Rencana Strategis (RENSTRA), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ), Laporan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), Penetapan Kinerja, NSPK Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK), Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Minimal (SPM), (Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya;
- j. menyelenggarakan program peningkatan pelayanan Pemerintahan;
- k. memeriksa usulan pengangkatan/pemberhentian Bendahara Pengeluaran, Panitia Pengadaan Barang dan Jasa (P2BJ) dan Panitia Pemeriksa Hasil Pengadaan (P2HP) di lingkungan sekretariat dinas;
- l. membuat disposisi dan menyelenggarakan urusan surat-menyurat, rumah tangga kantor, dan urusan lainnya yang belum diuraikan pada bidang lain;
- m. memeriksa penyusunan laporan berkala dengan seluruh Kepala Bidang;

- n. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kinerja bawahan pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan penilaian Prestasi Kerja Intern;
- o. mengoordinasikan laporan pelaksanaan tugas Sekretariat Dinas; dan
- p. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

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

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab 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 dikonsep terkait urusan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- d. merumuskan perencanaan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- e. merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- f. melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- g. melaksanakan pelayanan pencatatan sipil;
- h. memeriksa penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- i. melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- j. melaksanakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- k. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja Intern;
- l. mengoordinir laporan pelaksanaan tugas Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- m. memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugas; dan
- n. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

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

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

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

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

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

- a. merumuskan program, kegiatan dan anggaran Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. mendisposisikan bahan kerja dan memberi petunjuk kepada bawahan agar mempedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;

- c. memeriksa dan memberi paraf draf surat keputusan dan dokumen lainnya yang telah dikonsep terkait urusan Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- d. mengelola informasi administrasi kependudukan;
- e. mengoordinasikan penyusunan rencana, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- f. mengelola pengolahan data kependudukan;
- g. mengoordinasikan penyusunan rencana, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan pengolahan data kependudukan;
- h. mengoordinasikan rencana dan pelaksanaan bimbingan teknis serta pengelolaan aparatur/sumber daya manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- i. melaksanakan sosialisasi dan hubungan komunikasi dengan media dan masyarakat;
- j. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan pada Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja Intern;
- k. mengoordinir laporan pelaksanaan tugas Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; dan
- l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

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

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

kewajibannya sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi:

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

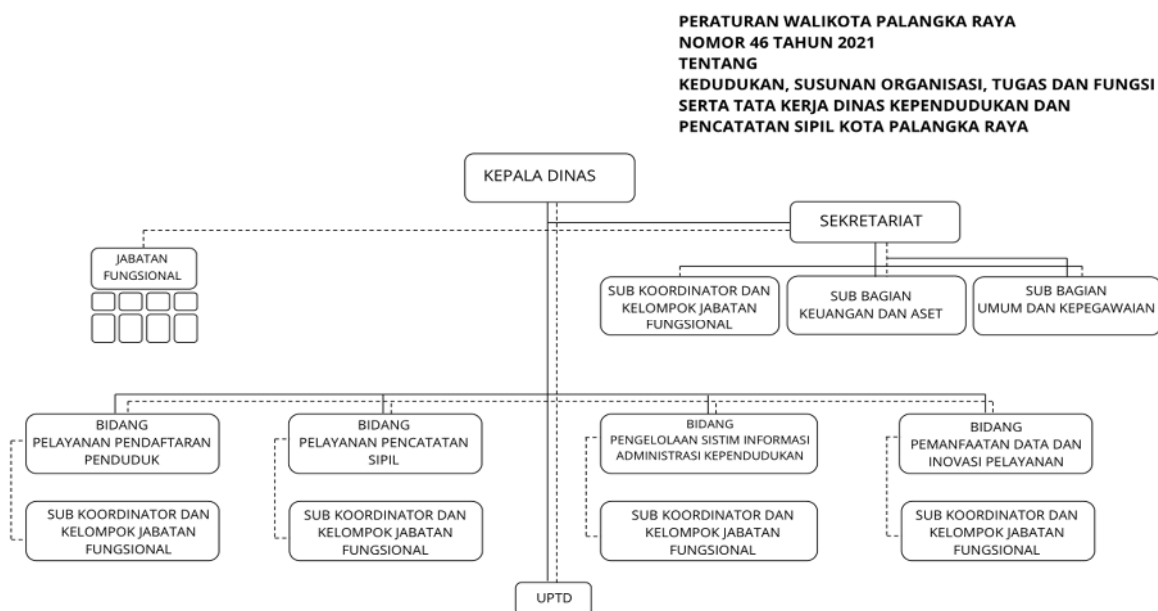
Uraian Tugas Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. merumuskan program, kegiatan dan anggaran Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- b. mendisposisikan bahan kerja dan memberi petunjuk kepada bawahan agar mempedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. memeriksa dan memberi paraf draf surat keputusan dan dokumen lainnya yang telah dikonsep terkait urusan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- d. menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan kelembagaan pemanfaatan *database* kependudukan dan dokumen kependudukan Kabupaten/Kota;
- e. menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan penyajian data kependudukan;
- f. menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan penyusunan profil kependudukan Kabupaten/Kota;
- g. membuat telaahan staf sebagai bahan kajian kebijakan di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- h. melaksanakan pembagian tugas dan memberi bimbingan/petunjuk pelaksanaan kepada bawahan baik secara lisan maupun tertulis agar tugas segera diproses lebih lanjut dan tidak terjadi penyimpangan/kesalahan dalam pelaksanaan tugas;

- i. merumuskan dan atau menetapkan penilaian kerja bawahan pada Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja sebagai bahan pengajuan Penilaian Prestasi Kerja Intern;
- j. mengoordinir laporan pelaksanaan tugas Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan; dan
- k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### C. STRUKTUR ORGANISASI

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



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



#### **D. PERSONIL**

Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tahun 2023 , sebanyak 79 orang dengan komposisi 37 orang Pegawai Sipil Negara (PNS), dan 42 Orang Pegawai Tidak Tetap (PTT). Dari 37 orang PNS tersebut, pejabat struktural sebanyak 8 orang , Sub-Koordinator jabatan Fungsional 10 orang dan fungsional umum 19 orang.

## **BAB IV**

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

Pada isian responden kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat secara online di Website <https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id>, 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 **U1 ( Kesesuaian Persyaratan ) dan U2 ( Kemudahan Prosedur )** yaitu sebesar 182 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,640 ), dilanjutkan dengan nilai pada **U9 (Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan)** dengan nilai yaitu 181 (dengan nilai rata-rata per unsur yaitu 3,620 ) dan terendah pada **U4 ( Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik ) dan U8 ( sarana dan prasarana )** dengan nilai sama yaitu 175 ( dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,500 ).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KK baru/perubahan adalah sebesar **3,556** sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **88,91** nilai ini, termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** ( 88,31 – 100,00 ). Dari hasil Pelayanan penerbitan KK baru/perubahan tersebut ada kenaikan nilai jenis pelayanan jika dibandingkan dengan Semester II Tahun 2022 sebesar 79,43 dan di semester I Tahun 2023 naik menjadi **88,91 (naik 11,94 %)**. 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 DAFDUK  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
 PELAYANAN : PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN  
 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	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	4	3	
2	4	4	4	3	2	4	3	4	3	25	2	4	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	3	
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	32	2	4	2	
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	16	1	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	30	1	4	5	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	1	4	5	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	26	1	5	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	2	6	3	
10	4	4	3	3	4	4	3	3	4	42	2	4	5	
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	7	5	
12	4	3	3	3	3	3	3	3	4	24	1	4	5	
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4	29	1	4	5	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	6	3	
15	3	3	4	4	4	3	4	4	4	37	1	4	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	4	1	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	47	2	3	5	
18	3	3	3	3	3	2	2	1	2	20	2	4	5	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	1	4	3	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	1	6	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	2	2	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	1	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	20	2	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	4	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	41	1	1	5	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	1	6	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	22	2	3	5	
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	2	4	2	
30	4	4	4	4	4	3	3	4	3	23	1	4	5	
31	4	4	4	4	4	3	3	3	3	33	2	3	5	
32	3	3	3	3	3	3	0	3	4	24	1	2	5	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1	4	4	
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	1	4	5	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	19	1	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	2	4	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	1	4	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	6	3	
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38	1	4	1	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	2	4	5	
42	3	3	1	1	2	2	2	1	3	47	1	6	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	2	3	5	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	4	2	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	5	2	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	1	4	5	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	4	3	
48	4	4	4	3	4	3	3	3	4	26	2	6	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1	6	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	5	5	
Σnilai/ Unsur	182	182	178	175	179	177	173	175	181	*) 3,556 **)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,640	3,640	3,560	3,500	3,580	3,540	3,460	3,500	3,620		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	0,404	0,404	0,395	0,389	0,397	0,393	0,384	0,389	0,402		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan										88.91				

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
 - NRR = Nilai rata-rata  
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - \*) = Jumlah NRR 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 : 88,91**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,640
U2	Kemudahan Prosedur	3,640
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,560
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,500
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,580
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,540
U7	Perilaku Petugas	3,460
U8	Sarana dan prasarana	3,500
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,620

## **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 **U1 ( Kesesuaian Persyaratan )** yaitu sebesar 187 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,740 ) dilanjut dengan kedua tertinggi yaitu pada unsur **U2 ( Kemudahan Prosedur )** dan **U3 (kecepatan Penyelesaian)** dengan nilai sama 185 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,700 ) dan terendah pada **U9 ( Penanganan Pengaduan, saran dan Masukkan )** dengan nilai 177 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3.540 )

Jika di lihat jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan perekaman KTP-el adalah sebesar 3,643, sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan perekaman KTP-el ini adalah sebesar **90,85** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** (88,31-100,00), dan bila dibandingkan dengan Survei pada semester II tahun 2022 ada kenaikan IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) , yakni semester II pada Tahun 2022 nilai IKM adalah **83,64** dan sekarang pada semester I tahun 2023 mendapat nilai **90,85**, ada kenaikan yang cukup menggembirakan dengan nilai yang cukup besar dari pelayanan yang lain yaitu ( **naik 8,62 %** ) ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

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

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAFDUK  
ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
TELP./FAX : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
PELAYANAN : PEREKAMAN KTP-EL  
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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	3	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	1	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	1	5	
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	17	1	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	2	6	3	
11	4	4	4	4	4	4	3	3	4	28	2	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	25	1	2	5	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1	4	4	
15	3	3	3	3	2	3	3	3	2	34	1	2	5	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	25	2	1	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	2	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1	4	5	
19	4	3	3	3	3	4	4	4	4	22	2	4	5	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	2	5	5	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	3	2	
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	2	4	5	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1	4	4	
26	4	4	4	4	4	3	3	3	2	26	1	4	5	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	4	5	
28	4	4	4	4	3	3	4	4	4	32	1	5	2	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	5	5	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	5	
31	3	3	3	2	2	2	2	3	2	21	1	3	5	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	2	5	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	4	3	
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	1	3	5	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	1	5	3	
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	1	5	5	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	1	3	5	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	2	4	4	
41	4	4	4	4	4	3	3	3	3	21	1	5	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	1	5	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	2	4	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1	4	4	
46	4	4	4	4	3	3	4	2	2	19	1	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1	4	4	
Σ nilai/ Unsur	187	185	185	181	180	181	180	181	177	*)		1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,740	3,700	3,700	3,620	3,600	3,620	3,600	3,620	3,540			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	0,411	0,411	0,402	0,400	0,402	0,400	0,402	0,393			Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan										**) 90,85				

**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 : 90,85**

**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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,740
U2	Kemudahan Prosedur	3,700
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,700
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,620
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,600
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,620
U7	Perilaku Petugas	3,600
U8	Sarana dan prasarana	3,620
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,540

### 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 **U8 (Sarana dan Prasarana )** dengan nilai yaitu sebesar **186 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,720 )** dan disusul **U4 (Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik )** mendapat nilai sebesar **185 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,700 )** dan terendah pada **U1 (kesesuaian persyaratan )** dan **U2 ( Kemudahan Prosedur )** dengan nilai **178 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,560 )**.

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan KTP-el adalah **sebesar 3,643** sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan Penerbitan KTP-el adalah sebesar **91,08** dimana hal ini adalah termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik ( 88,31-100,00)**.

Bila di bandingkan dengan semester II tahun 2022 sebelumnya, pada pelayanan Penerbitan KTP-el, ada kenaikan nilai yang menggembirakan pada pelayanan ini dimana semester II tahun 2022 yaitu nilainya **87,41** naik menjadi **91,08 (naik 4,19 %)** ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

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

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAFDUK  
ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
PELAYANAN : PENERBITAN KTP-EL  
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	3	3	2	2	2	1	50	1	2	1	
2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	25	1	4	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	6	2	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	17	2	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1	2	5	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	2	2	5	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	2	5	5	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	22	1	4	4	
9	1	1	2	2	1	1	2	2	2	42	2	1	1	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	2	5	1	
11	3	3	3	3	4	4	4	4	3	31	2	4	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	1	3	5	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	37	1	2	5	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1	4	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1	6	2	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	2	6	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	1	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	5	1	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	2	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4	25	2	6	5	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	4	5	
23	3	3	3	4	4	4	4	4	3	32	1	4	3	
24	3	3	3	4	4	4	4	3	3	21	1	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	3	5	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	3	18	1	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	1	6	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	6	5	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	6	3	
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	40	1	4	5	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	2	6	5	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	1	6	5	
33	3	3	3	3	2	3	2	2	3	28	1	6	2	
34	3	3	3	3	3	3	4	4	4	27	1	5	2	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	4	3	
36	3	3	3	3	3	3	4	4	4	31	2	4	5	
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4	28	2	4	5	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	2	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	6	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	2	3	5	
41	2	2	2	3	3	3	0	3	4	33	1	4	2	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	1	4	4	
43	3	3	4	4	4	3	4	4	4	36	1	3	4	
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	23	1	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	4	1	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	6	3	
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	22	1	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	6	1	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	4	2	
Σ nilai /Unsur	178	178	182	185	184	183	183	186	182	*)  3,643 **)	Jenis Kelamin Terakhir	1. Laki - Laki 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	2. Perempuan 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR / Unsur	3,560	3,560	3,640	3,700	3,680	3,660	3,660	3,720	3,640		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
NRR tertbg/ unsur	0,395	0,395	0,404	0,411	0,408	0,406	0,406	0,413	0,404					
IKM Unit pelayanan										91,08				

**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 : 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	3,560
U2	Kemudahan Prosedur	3,560
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,640
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,700
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,680
U6	Kemampuan/Kompetensi petugas	3,660
U7	Perilaku Petugas	3,660
U8	Sarana dan prasarana	3,720
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,640

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

Pada tabel jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA) di bawah, jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) dan U2 (Kemudahan Proedur)** dengan nilai sama yaitu sebesar 181 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur 3,620) dan terendah pada **U4 ( kesesuaian sistem informasi pelayanan publik ) , U5 ( Kesesuaian Produk Pelayanan ) dan U8 (Sarana dan Prasarana )** dengan nilai yang sama **179 ( dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,580 )**.

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA) adalah sebesar 3,594 sehingga diperoleh nilai IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) pada jenis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA) ini adalah sebesar **89,85** nilai tersebut adalah termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik ( 88,31-100,00)**.

Bila di bandingkan dengan semester II tahun 2022 pada pelayanan Kartu Identitas Anak ( KIA) ini, ada kenaikan nilai pada semester I tahun 2023 ini yaitu dari **nilainya 85,91** naik **menjadi 88,44 ( naik 2,94 % )**, kenaikan indeks pelayanan ini yang di harapkan sebagai ukuran bahwa ada perbaikan dalam pelayanan dan 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 DAFTAR  
ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
PELAYANAN : PENERBITAN KIA  
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	4	4	4	4	4	4	4	4	34	1	4	2	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	6	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	2	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	2	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	4	1	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2	2	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	3	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	1	4	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	2	6	2	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	5	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	2	7	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	2	4	2	
15	3	3	2	2	2	3	2	3	2	32	1	7	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	2	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	6	2	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	2	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	2	2	3	
21	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28	2	4	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	2	7	1	
24	3	3	3	3	3	3	3	2	2	35	2	4	5	
25	3	3	4	3	3	3	3	3	4	30	2	4	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	2	6	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1	6	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	2	4	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	2	6	1	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	2	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	2	4	2	
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	2	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	1	6	3	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	2	4	3	
36	3	3	3	3	3	3	4	4	4	32	2	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	1	6	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	1	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	2	5	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	6	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	2	5	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	2	4	2	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	1	6	1	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	4	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	2	5	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	3	
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	2	3	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	6	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	2	6	2	
50	3	3	2	2	2	2	2	2	3	36	2	6	1	
Snilai/ Unsur	180	181	180	179	179	180	180	179	181	*) 3,594 **) 89.85	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,600	3,620	3,600	3,580	3,580	3,600	3,600	3,580	3,620		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR tertbg/ unsur	0,400	0,402	0,400	0,397	0,397	0,400	0,400	0,397	0,402		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

**IKM Unit pelayanan**

**Keterangan :**

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

**IKM UNIT PELAYANAN : 89,85**

**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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,600
U2	Kemudahan Prosedur	3,620
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,600
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,580
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,580
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,600
U7	Perilaku Petugas	3,600
U8	Sarana dan prasarana	3,580
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,620

#### **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 **U7 (Perilaku Petugas)** yakni **sebesar 184** (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,680) diikuti oleh **U2 (Kemudahan prosedur)** dengan nilai **sebesar 181** (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,620) sedangkan nilai terendah pada pelayanan SKPWNI ini yaitu pada **U3 (Kecepatan Penyelesaian)** dan **U4 (Kesesuaian sistem Informasi Pelayanan Publik)** dengan nilai yang sama pada kedua pelayanan tersebut **yaitu 175** (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur **pada sebesar 3,500**).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) adalah **sebesar 3,561** sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah **sebesar 89,02** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Sangat Baik (88,31-100,00)**.

Bila di bandingkan dengan semester II tahun 2022 pada pelayanan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ini, ada kenaikan nilai pada semester I tahun 2023 ini yaitu dari **nilainya 79,31 naik menjadi 89,02 (naik 12,25 %)**, hal ini sangat menggembarakan atas kenaikan yang cukup tinggi karena kenaikan kualitas pelayanan tersebut naik dari nilai **Baik menjadi Sangat Baik** 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 DAUDUK  
ALAMAT : JL. G. OBOS XI/JL. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
PELAYANAN : PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)  
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	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	6	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	6	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	1	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	6	2	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	1	6	5	
6	1	2	2	1	2	2	3	2	2	22	1	4	2	
7	2	2	2	2	2	3	3	3	3	25	1	4	3	
8	3	2	2	2	2	1	1	1	1	41	1	4	5	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	1	4	5	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	2	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	2	4	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2	5	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	1	6	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	4	2	
15	3	4	2	2	3	2	4	2	3	35	1	4	3	
16	3	4	4	4	3	3	4	3	3	21	1	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	5	5	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1	4	2	
19	4	4	4	4	3	3	3	3	3	45	1	6	5	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	6	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	33	1	4	3	
23	2	2	2	2	2	3	3	3	2	39	1	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	2	4	5	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	2	6	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	2	6	1	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1	6	2	
28	1	2	2	1	2	2	3	2	2	22	1	4	2	
29	1	2	2	1	2	1	2	1	1	40	2	4	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1	6	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	2	6	2	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	6	2	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1	7	1	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	4	3	
37	3	3	2	3	3	3	3	3	4	35	2	4	5	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1	7	1	
39	1	1	1	1	2	1	2	1	2	36	2	4	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	6	5	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	1	6	3	
43	2	3	1	2	3	3	3	3	3	29	2	4	2	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	6	2	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2	4	4	
46	3	3	2	3	3	3	3	3	3	50	2	5	1	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1	4	5	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	4	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	2	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	2	7	3	
Σ nilai/ Unsur	176	181	175	175	179	177	184	177	180	*) 3,561 **)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,520	3,620	3,500	3,500	3,580	3,540	3,680	3,540	3,600		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD	5. D1/D2/D3/D4	
NRR tertbg/ unsur	0,391	0,402	0,389	0,389	0,397	0,393	0,408	0,393	0,400		Pekerjaan Utama	2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	6. S1 7. S2 ke atas	
IKM Unit pelayanan										89,02				

**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 : 89,02**

**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	3,620
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,500
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,580
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,540
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,680
U7	Perilaku Petugas	3,540
U8	Sarana dan prasarana	3,540
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,600

## E. Legalisir Fotocopy KK/KTP

Hasil dari 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 **U1 (Kesesuaian Persyaratan)** dan **U2 (Kemudahan Prosedur)** dengan nilai sama yaitu **sebesar 180 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,600 )** dan dan terendah dapat dilihat pada **U8 ( Sarana dan Prasarana)** dengan nilai 176 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,520 ) .

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal ( KK /KTP ) **adalah sebesar 3,570**, sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah **sebesar 89,24** dan termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik (88,31-100,00)**.

Jika di bandingkan dengan semester II tahun 2022 pada pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal ( KK /KTP ) nilainya 78,74 dan pada semester I tahun 2023 ini, naik menjadi 89,24 ( **naik 13,34 %**) . Dari semua pelayanan pada Disdukcapil Kota Palangka Raya, pada Semester I Tahun 2023 , **Pelayanan Legalisir Fotocopy Kartu Keluarga / Kartu Tanda Pengenal ( KK /KTP )** yang paling tinggi nilai kenaikan mutu Pelayanannya yaitu sebesar **13,34%**. Hal ini tentu saja sangat menggembirakan mutu Pelayanannya dari nilai **Baik menjadi Sangat Baik** . Tabelnya 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 : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA/PELAYANAN DAFDUK  
TELP./FAX. : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
WEBSITE : [0823.5894.3300 / \(0536\) 3222639](mailto:0823.5894.3300 / (0536) 3222639)  
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	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	2	4	2	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	1	6	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1	6	5	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	2	4	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	2	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	6	2	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	4	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	2	1	2	
12	3	3	2	2	2	2	2	2	3	22	1	5	5	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	4	3	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	1	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	1	4	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	2	4	5	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	1	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1	4	5	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	2	4	5	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	2	4	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	4	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31	2	4	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	2	4	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	5	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	2	1	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	4	5	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	1	4	2	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	2	4	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	3	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	2	4	2	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	2	6	5	
39	4	4	4	4	4	4	4	3	3	23	2	4	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	4	3	
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	2	4	2	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	4	5	
44	1	1	1	1	1	2	2	1	1	21	1	4	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	2	4	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	1	4	2	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	1	6	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	6	1	
49	3	3	3	3	2	2	2	2	2	19	2	4	3	
Σ nilai/ Unsur	180	180	179	179	178	179	179	176	178		Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,600	3,600	3,580	3,580	3,560	3,580	3,580	3,520	3,560		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR tertbg/ unsur	0,400	0,400	0,397	0,397	0,395	0,397	0,397	0,391	0,395	*) 3,570	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan										**) 89,24				

**Keterangan :**

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  
#REF! = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,600
U2	Kemudahan Prosedur	3,600
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,580
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Pu	3,580
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,560
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,580
U7	Perilaku Petugas	3,580
U8	Sarana dan prasarana	3,520
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,560

**IKM UNIT PELAYANAN : 89,24**

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

## G. Pelayanan Pencatatan Kelahiran

Hasil tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan Kelahiran di bawah ini yaitu dari hasil responden yang telah dimintai pendapat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan pencatatan Kelahiran di Disdukcapil Kota Palangka Raya yaitu jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)** yaitu sebesar 175 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,500) dan terendah yaitu pada **U3 (Kecepatan Penyelesaian)**, **U4 (Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik)**, **U5 (Kesesuaian Produk Pelayanan)** dengan nilai sama yaitu 171 ( dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3,420) .

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kelahiran adalah **sebesar 3,439** sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **85,97** nilai tersebut termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori masih **Baik** (76,61 – 88,30).

Jika di bandingkan dengan semester II tahun 2022 pada pencatatan kelahiran nilainya yaitu **80,14**, ada kenaikan nilai di semester I tahun 2023 ini walaupun kenaikan nilai tersebut tidak terlalu besar yaitu **85,97 (naik 7,27 %)** hal ini pun cukup menggembirakan, walau pun masih dalam rentang nilai sama yaitu **Baik**, tetapi ada kenaikan mutu Pelayanan **sebesar 7,27 %**. Hal ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

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

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA /PELAYANAN CAPIL  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkara.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	UMUR	JNS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	2	4	3	
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	29	1	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	4	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	4	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	1	6	2	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1	6	1	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	4	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	1	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	4	2	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	5	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	5	2	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	4	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	54	1	1	5	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	4	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	2	5	2	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	1	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	2	4	5	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	6	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	2	7	1	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	2	5	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1	4	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	4	3	
33	4	4	4	3	4	3	3	3	4	28	1	4	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	2	5	1	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	6	2	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	4	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	4	5	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1	4	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	1	4	3	
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4	42	2	4	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	1	4	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	4	3	
43	3	3	3	3	3	3	4	3	3	30	1	4	2	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	4	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1	6	1	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	4	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	4	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	2	4	5	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	5	2	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	4	3	
Σ nilai/ Unsur	172	172	171	171	171	172	172	173	175	*)  3,439  **) 85,97	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,440	3,440	3,420	3,420	3,420	3,440	3,440	3,460	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	
NRR tertg/ unsur	0,382	0,382	0,380	0,380	0,380	0,382	0,382	0,384	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

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,97**

**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	3,440
U2	Kemudahan Prosedur	3,440
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,420
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,420
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,420
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,440
U7	Perilaku Petugas	3,440
U8	Sarana dan prasarana	3,460
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,500

## 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)** dan **U7 (Perilaku Petugas)** dengan nilai sama yaitu **179** (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,580) di lanjutkan dengan **U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)** yaitu sebesar 178 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,560), dan nilai terendah pada **U4 (kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik)** yaitu nilai sebesar 174, (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,480 ).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan kematian adalah **sebesar 3,525** sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **88,13** termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Baik (76,61 – 88,30)**

Jika di bandingkan dengan semester II tahun 2022 pada pencatatan kematian, ada kenaikan nilai pada semester I tahun 2023 ini, nilai kenaikan mutu Pelayanan tersebut cukup besar yaitu dari nilainya pada semester II tahun 2022 yaitu **80,82** naik menjadi **88,13 (naik 9,05 %)** di semester I tahun 2023 , hal ini cukup menggembirakan, walaupun masih pada nilai mutu pelayanan tetap sama yaitu **Baik**, 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. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
 BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
 PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN  
 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	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	3	3	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	1	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	2	6	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	1	6	2	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	2	6	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	6	2	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	1	5	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	1	5	2	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	2	2	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	3	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	43	1	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	1	6	2	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	2	4	2	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2	6	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	2	5	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	2	6	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	2	6	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	2	6	1	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	2	5	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	1	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	1	6	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	2	6	3	
25	4	1	4	1	4	1	4	1	4	42	2	2	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	4	2	
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	40	2	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	1	4	3	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	1	4	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	1	6	1	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	2	2	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	2	6	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	2	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	2	7	1	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	1	6	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	2	6	3	
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	39	2	6	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	2	6	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	1	6	2	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	1	6	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	2	4	3	
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	1	4	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	2	4	3	
44	2	4	3	2	4	4	4	4	3	31	1	5	2	
45	3	3	2	4	4	3	4	4	4	56	1	6	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	1	6	2	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	1	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	2	6	1	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	1	5	2	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	1	7	1	
Snilai/ Unsur	176	175	176	174	179	175	179	176	178	*) 3,525 **) 88,13	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,520	3,500	3,520	3,480	3,580	3,500	3,580	3,520	3,560		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR tertbg/ unsur	0,391	0,389	0,391	0,386	0,397	0,389	0,397	0,391	0,395		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

**Keterangan :**

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

**IKM UNIT PELAYANAN : 88,13**

**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	3,500
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,520
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan PU	3,480
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,580
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,500
U7	Perilaku Petugas	3,580
U8	Sarana dan prasarana	3,520
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,560

## 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 U6 ( Kemampuan Kompetensi Petugas), U7 ( Perilaku Petugas) , U8 ( Sarana dan Prasarana) ,U9 (Penanganan pengaduan , saran dan masukan)** yaitu dengan nilai sama nilai sebesar 176 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,520), dan nilai terendah yaitu pada **U1 ( kesesuaian persyaratan), U2 (Kemudahan Prosedur), U3 (Kecepatan Penyelesaian)** dengan nilai yang sama untuk ke tiga unsur tersebut yaitu **sebesar 174** (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,480).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perkawinan adalah **sebesar 3,499** sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **87,47** masih dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik (88,31 – 100,00)**.

Jika di bandingkan dengan semester II tahun 2022 pada Pelayanan pencatatan perkawinan ini, ada penurunan nilai mutu pelayanan pada semester I tahun 2023 walaupun penurunan tidak besar **yaitu dari nilai 87,82 turun menjadi 87,47 ada penurunan nilai mutu pelayanan sebesar 0,40%** ini dapat kita lihat seperti pada tabel olah data di bawah ini :

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

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA /PELAYANAN CAPIL  
 ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
 TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
 WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
 E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@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	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	6	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1	5	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	6	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	4	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	4	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	4	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	1	4	2	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	6	2	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	1	4	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	4	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	4	5	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	5	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	1	6	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	6	2	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	4	5	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	3	
24	3	3	3	4	4	4	4	4	4	35	1	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	6	5	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	1	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	1	5	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	1	4	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	1	4	5	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	1	5	3	
31	3	3	3	3	3	4	4	4	4	29	2	6	1	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	4	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	4	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1	4	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	4	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	1	6	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	6	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	1	4	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	1	4	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	1	6	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	4	5	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	4	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	1	1	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	2	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	4	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1	4	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	6	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	4	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	1	6	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	2	4	3	
Σ nilai/ Unsur	174	174	174	175	175	176	176	176	176	*) 3,499 **)	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,480	3,480	3,480	3,500	3,500	3,520	3,520	3,520	3,520		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR tertbg/ unsur	0,386	0,386	0,386	0,389	0,389	0,391	0,391	0,391	0,391		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan										87,47				

**Keterangan :**

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

**IKM UNIT PELAYANAN : 87,47**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,480
U2	Kemudahan Prosedur	3,480
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,480
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,500
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,500
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,520
U7	Perilaku Petugas	3,520
U8	Sarana dan prasarana	3,520
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,520

## **J. Pelayanan Pencatatan Perceraian**

Hasil survei penilaian responden yang dimintai pendapat tentang pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan pencatatan perceraian di Disdukcapil kota Palangka Raya selanjutnya diolah dalam tabel olah data pada jenis **pelayanan pencatatan perceraian** bahwa jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U3 (Kecepatan Pelayanan)** yaitu nilai **sebesar 179** (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,580 ) dan dilanjutkan dengan **U4 (kesesuaian sistem informasi pelayanan publik) dan U5 (kesesuaian produk pelayanan)**, yaitu nilainya sama sebesar 178 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,560), dan nilai terendah yaitu pada **U8 (Sarana dan prasarana)**, dengan nilai yaitu 174 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,480).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan perceraian adalah **sebesar 3,536** sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **88,41** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik (76,61 - 88,30)**.

Dari hasil olah data Pelayanan Pencatatan perceraian tersebut dapat kita lihat kenaikan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada Semester II tahun 2022 nilai IKM yaitu sebesar **81,70** dengan kategori mutu pelayanan **Baik** dan pada semester I tahun 2023 ini pelayanan pencatatan perceraian diperoleh nilai kenaikan IKM yaitu sebesar **88,41 (naik 8,21%)** dengan kategori mutu pelayanan **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/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
BIDANG : PELAYANAN PENDAFTARAN SIPIL  
PELAYANAN : PELAYANAN PENDAFTARAN 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	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2	5	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	2	5	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	1	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	2	4	3	
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	30	1	5	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	1	4	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	1	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	5	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	2	5	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	1	1	5	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	2	4	2	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	6	2	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	4	3	
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	27	1	5	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	3	5	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	2	6	3	
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	27	1	4	2	
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	29	2	4	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	6	5	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	1	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	4	5	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	1	5	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	2	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	1	4	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1	1	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	2	6	2	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1	6	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	1	5	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1	4	5	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	1	6	3	
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	4	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	5	2	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	4	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	1	4	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1	5	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1	4	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	1	6	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	2	4	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	1	4	3	
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	1	3	5	
46	3	3	3	3	3	3	3	0	3	30	1	4	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	1	4	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	1	4	2	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	1	6	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	2	6	3	
Snilai/ Unsur	176	177	179	178	178	177	177	174	177	*) 3,536 **) 88,41	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,520	3,540	3,580	3,560	3,560	3,540	3,540	3,480	3,540		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR tertbg/ unsur	0,391	0,393	0,397	0,395	0,395	0,393	0,393	0,386	0,393		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

**Keterangan :**

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

**IKM UNIT PELAYANAN : 88,41**

**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	3,540
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,580
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Pu	3,560
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,560
U6	Kemampuan /kompetensi petugas	3,540
U7	Perilaku Petugas	3,540
U8	Sarana dan prasarana	3,480
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuk	3,540

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

Dari tabel olah data pada jenis pelayanan pencatatan perubahan nama bahwa jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U5 (Kesesuaian produk Pelayanan) dan U6 (Kemampuan /Kompetensi Petugas)** yaitu nilai dengan nilai yang sama sebesar 177 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,540), dan nilai terendah **U9 (Penanganan pengaduan , saran dan masukan)** yaitu nilai sebesar 164 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,280).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis pelayanan pencatatan Perubahan nama adalah sebesar 3,492 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar 87,30 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 2022 Semester II nilai IKM yaitu sebesar **77,76** dengan kategori **Baik** dan pada semester I tahun 2023 ini diperoleh nilai kenaikan IKM yaitu sebesar **87,30 (naik 12,27%)** dengan rentang mutu pelayanan termasuk kategori **Baik**. Dengan adanya kenaikan Mutu Pelayanan Sebesar 12,27 % tersebut cukup menggembirakan dan ada harapan untuk mendapat nilai mutu pelayanan ke arah **Sangat Baik**, tentu saja nilai ini harus tetap di pertahankan. Tabel olah data dapat kita lihat di bawah ini :

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

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA /PELAYANAN CAPIL  
ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
PELAYANAN : PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA  
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	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	6	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	5	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	6	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2	4	5	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	2	5	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	6	2	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	1	2	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	6	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	5	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	6	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2	4	5	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	4	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	2	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	2	1	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	0	45	1	2	5	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1	1	3	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	1	2	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	1	3	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	2	2	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	6	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	5	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1	6	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2	4	5	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1	2	5	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	3	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	2	6	2	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	1	2	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	0	26	1	1	5	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	5	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	1	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	1	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	2	5	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	2	1	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	0	45	1	2	5	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1	1	3	
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	1	2	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	1	3	
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	2	2	3	
43	2	2	2	1	3	3	2	2	2	26	1	6	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	2	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	4	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	7	1	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1	1	5	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	2	4	2	
Snilai/ Unsur	176	176	176	175	177	177	176	176	164	*) 3,492 **) 87,30	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
NRR / Unsur	3,520	3,520	3,520	3,500	3,540	3,540	3,520	3,520	3,280		Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas	
NRR tertbg/ unsur	0,391	0,391	0,391	0,389	0,393	0,393	0,391	0,391	0,364		Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	
IKM Unit pelayanan														

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

**IKM UNIT PELAYANAN : 87,30**

**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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,520
U2	Kemudahan Prosedur	3,520
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,520
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,500
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,540
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,540
U7	Perilaku Petugas	3,520
U8	Sarana dan prasarana	3,520
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,280

## **L. Pelayanan Legalisir Akta**

Pada tabel olah data pada jenis **pelayanan Legalisir Akta** bahwa jumlah nilai unsur pelayanan tertinggi adalah terdapat pada **U4 (Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik)** dengan nilai 181 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,620), dan diikuti **U6 (kemampuan/ Kompetensi Petugas)** dengan nilai sebesar 179 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,580), dan terendah yaitu pada **U1 (kesesuaian persyaratan )**, yaitu nilai sebesar 172 (dengan Nilai Rata-Rata Per Unsur sebesar 3,440).

Jumlah nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pada jenis Pelayanan Legalisir Akta adalah sebesar 3,539 sehingga diperoleh nilai IKM pada jenis pelayanan tersebut adalah sebesar **88,47** yang termasuk dalam rentang nilai mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik (88,31-100,00)**.

Dari hasil olah data Pelayanan Legalisir Akta tersebut dapat kita lihat kenaikan nilai jenis pelayanan ini, yakni pada tahun 2022 semester II nilai IKM yaitu sebesar **81,92** dengan kategori masuk mutu Pelayanan **Baik (76,61 - 88,30)**, dan pada tahun 2023 pada semester I pelayanan Legalisir Akta diperoleh nilai IKM yaitu sebesar **88,47 (naik 7,99 %)** sehingga ada kenaikan juga dalam mutu pelayanan **dari kategori Baik menjadi kategori Sangat Baik (88,31-100,00)** tentu saja ini sangat menggembirakan dan membuat semangat dalam meningkatkan pelayanan Disdukcapil Kota Palangka Raya ke depannya untuk menjadi lebih baik lagi. Tabel olah data dapat kita lihat di bawah ini :



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

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA /PELAYANAN CAPIL  
ALAMAT : JL. G. OBOS XI/Jl. Ir. SOEKARNO (LINGKAR DALAM) PALANGKA RAYA  
TELP./FAX. : 0823 5894 3300 / (0536) 3222639  
WEBSITE : <https://dukcapil.palangkaraya.go.id>  
E-MAIL : [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)  
BIDANG : PELAYANAN PENCATATAN SIPIL  
PELAYANAN : LEGALISIR AKTA  
NOMOR REKOMENDASI BPS : V-23.6271.011

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										DATA RESPONDEN			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		UMUR	INS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	1	4	1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	2	6	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	2	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	4
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	1	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	2	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	2	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	2	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1	6	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	2	4	4
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	2	6	3
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	1	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	1	7	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	59	2	6	1
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	2	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	1	6	1
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	2	5	1
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1	4	4
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	2	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	1	6	1
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	2	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	1	6	1
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1	4	2
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	2	6	5
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	1	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	2	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	2	4	1
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	1	7	1
41	1	1	4	4	4	2	2	2	1	26	1	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	4	4
44	1	1	4	4	3	4	3	3	3	30	1	4	5	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1	4	4	
46	1	4	1	3	1	4	4	2	4	29	2	6	2	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	2	4	4	
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	2	5	5	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	2	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	2	6	1	
Nilai/ Unsur	172	175	178	181	177	179	178	176	178			Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
NRR / Unsur	3,440	3,500	3,560	3,620	3,540	3,580	3,560	3,520	3,560			Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SLTP/Sederajat 4. SLTA/Sederajat	5. D1/D2/D3/D4 6. S1 7. S2 ke atas
NRR tertbg/ unsur	0,382	0,389	0,395	0,402	0,393	0,397	0,395	0,391	0,395	*)	3,539	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya
IKM Unit pelayanan										**) 88,47				

**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 : 88,47**

**Mutu Pelayanan :**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,440
U2	Kemudahan Prosedur	3,500
U3	Kecepatan Penyelesaian	3,560
U4	Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Pu	3,620
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,540
U6	Kemampuan /Kompetensi petugas	3,580
U7	Perilaku Petugas	3,560
U8	Sarana dan prasarana	3,520
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuk	3,560

### M. Rekapitulasi Nilai IKM Per Jenis Layanan

Dari penilaian per unsur pada 12 jenis pelayanan yang di survei di atas, dapatlah diringkaskan ke dalam tabel penilaian IKM per jenis layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya semester I Tahun 2023 pada tabel di bawah ini:

**Tabel Rekapitulasi Penilaian IKM Per Jenis Layanan Semester I Tahun 2023**

### IKM SEMESTER I TAHUN 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM SEMESTER I TAHUN 2023	KRITERIA
<b>A.</b>	<b>PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK</b>		
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	88,91	Sangat Baik
2	PEREKAMAN KTP-EL	90,85	Sangat Baik
3	PENERBITAN KTP-EL	91,08	Sangat Baik
4	PENERBITAN KIA	89,85	Sangat Baik
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)	89,02	Sangat Baik
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	89,24	Sangat Baik
	<b>RATA-RATA</b>	<b>89,83</b>	Sangat Baik
<b>B.</b>	<b>PELAYANAN PENCATATAN SIPIL</b>		
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	85,97	Baik
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	88,13	Baik
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	87,47	Baik
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	88,41	Sangat Baik
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	87,30	Baik
12	LEGALISIR AKTA	88,47	Sangat Baik
	<b>RATA-RATA</b>	<b>87,63</b>	Baik
	<b>PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA</b>	<b>88,73</b>	Sangat Baik

 Tertinggi  
 Terendah

Dari tabel rekapitulasi penilaian IKM per jenis layanan pada Semester I Tahun 2023 di atas, penilaian IKM terhadap 12 jenis pelayanan yang di survei, hampir semua unsur pelayanan mendapatkan nilai kenaikan dari semua pelayanan pada Disdukcapil kota Palangka Raya **kecuali Pelayanan Pencatatan Perkawinan** yang mengalami penurunan , (**turun -0,40%**). Sedangkan kenaikan nilai secara keseluruhan cukup mengembirakan, apalagi pada **Pelayanan Legalisir Fotocopy KK/KTP naik hingga**

**13,34%** . Rentang nilai keseluruhan mulai dari nilai **85,97 ( Baik)** hingga nilai tertinggi **91,08 ( Sangat Baik)**, maka jika dikonversikan dengan pedoman interval IKM maka keseluruhan jenis pelayanan yang disurvei hampir seluruhnya (**Sangat Baik**) di harapkan pada tahun-tahun berikutnya menjadi seluruhnya **Sangat Baik**. ini berarti Kinerja harus lebih di tingkatkan lagi.

Bila dirata-ratakan berdasarkan jenis bidang pelayanannya, pelayanan pendaftaran penduduk rata-rata nilainya **89,83 ( Sangat Baik)**, dan pelayanan pencatatan sipil rata-rata nilainya adalah **87,63 ( Baik)**. Pada Semester I Tahun 2023 ini nilai rata-rata IKM pada 12 jenis pelayanan yang di survei berkategori A yang berarti Kinerja Sangat Baik dengan nilai 88,73. Bila di bandingkan dengan Semester II Tahun 2022 yaitu nilai 82,05 berkategori B ada kenaikan nilai IKM di semester I Tahun 2023 menjadi Kategori A.

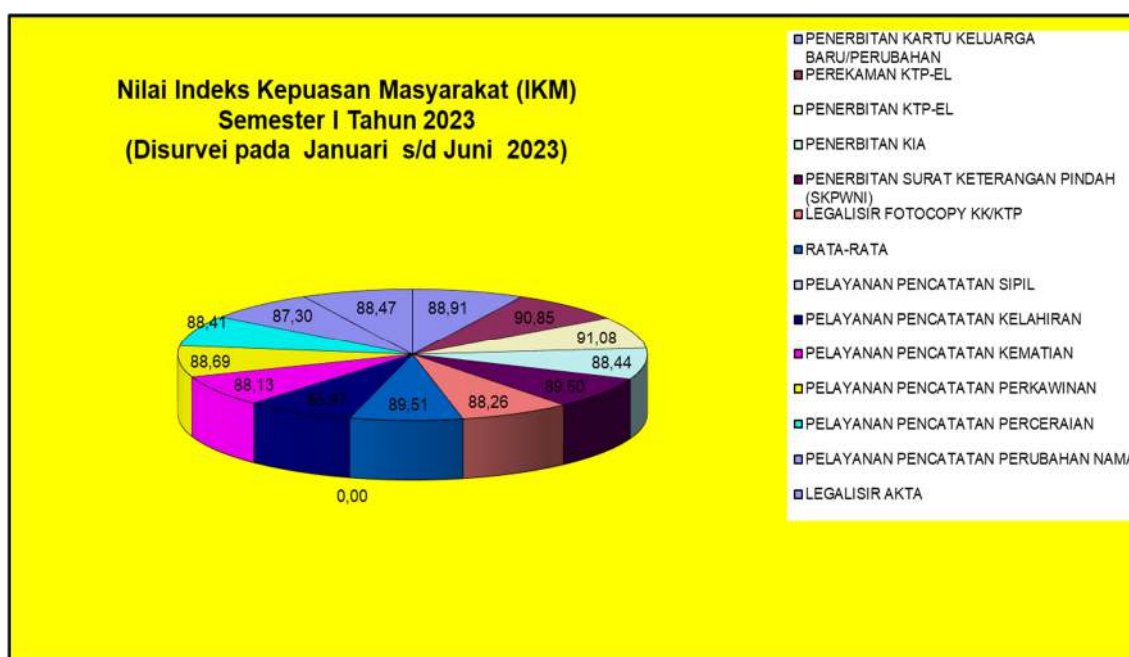
Nilai IKM Pelayanan Keseluruhan Semester I tahun 2023 sebagaimana tabel di bawah ini, terjadi sedikit kenaikan pada rata-rata nilai IKM yaitu dari 82,05 naik menjadi 88,73 (naik sebesar 8,14%). Kenaikan ini terjadi hampir pada semua jenis layanan dan kenaikan yang tertinggi terjadi pada 4 (empat) jenis layanan yaitu **Pelayanan Legalisir Fotocopy KK/KTP** yaitu naik sebesar **13,34%** dengan nilai **Sangat Baik** sebesar 89,24 dan **Pelayanan pencatatan perubahan nama** yaitu naik sebesar **12,27 %** dengan nilai **Baik** sebesar 87,30 dan **Pelayanan Surat Keterangan Pindah ( SKPWNI)** yaitu naik sebesar **12,25 %** dengan nilai **Sangat Baik** sebesar 89,02 serta Pada **Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Baru/Perubahan** yaitu naik sebesar **11,94%** dengan nilai **88,91** hal ini menunjukkan suatu perkembangan yang baik menurut persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya, ini merupakan suatu hal yang positif dan menunjukkan hasil yang menggembirakan, sehingga ini dapat menjadi semangat bagi kita kedepannya menjadi yang Pelayanan yang lebih baik lagi menuju keseluruhan Pelayanan **Sangat Baik** untuk membahagiakan Masyarakat.

Selengkapnya perbandingan nilai IKM Semester II tahun 2022 dan Semester I tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**TABEL PERBANDINGAN IKM SEMESTER II TAHUN 2022 DAN SEMESTER I TAHUN 2023**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM SEMESTER II TAHUN 2022	NILAI IKM SEMESTER I 2023	NAIK/TURUN (%)
<b>A.</b>	<b>PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK</b>			
1	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU/PERUBAHAN	79,43	88,91	11,94%
2	PEREKAMAN KTP-EL	83,64	90,85	8,62%
3	PENERBITAN KTP-EL	87,41	91,08	4,19%
4	PENERBITAN KIA	85,91	89,85	4,59%
5	PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWN)	79,31	89,02	12,25%
6	LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	78,74	89,24	13,34%
	<b>RATA-RATA</b>	<b>82,41</b>	<b>89,83</b>	<b>9,00%</b>
<b>B.</b>	<b>PELAYANAN PENCATATAN SIPIL</b>			
7	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	80,14	85,97	7,27%
8	PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN	80,82	88,13	9,05%
9	PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	87,82	87,47	-0,40%
10	PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	81,70	88,41	8,21%
11	PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	77,76	87,30	12,27%
12	LEGALISIR AKTA	81,92	88,47	7,99%
	<b>RATA-RATA</b>	<b>81,69</b>	<b>87,63</b>	<b>7,26%</b>
	<b>PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA</b>	<b>82,05</b>	<b>88,73</b>	<b>8,14%</b>

■ Tertinggi  
■ Terendah

**Grafik Nilai IKM Semester I Tahun 2023**

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Semester I Tahun 2023 secara keseluruhan (12 jenis pelayanan yang disurvei) mengalami perbaikan yang menggembirakan dari tahun lalu yaitu **Kategori B ( Baik)** menjadi kategori **A dengan Kinerja Sangat Baik**, dan dengan nilai rata-rata **88,73** yang bila dibandingkan dengan nilai rata-rata IKM Semester I tahun 2022 (rata-rata **82,05** ), terjadi **peningkatan sebesar 8,14 %**.
- b. Bila dilihat per jenis bidang pelayanan, pelayanan di **Bidang Pendaftaran Penduduk meningkat sebesar 9,00 %** di mana pada semester II tahun 2022 nilai rata-rata IKM sebesar **82,41**, dan pada semester I tahun 2023 ini ada kenaikan menjadi **89,83 ( Sangat Baik)**. Begitu juga pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengalami **kenaikan sebesar 7,26%**, di mana pada Semester II tahun 2022 nilai rata-rata IKM sebesar **81,69 ( Baik)** naik menjadi **87,63 % ( Baik)**.
- c. Bila dilihat per jenis pelayanan, **kenaikan jenis pelayanan tertinggi** terjadi pada **jenis pelayanan Legalisir Fotocopy KK / KTP**, yaitu **naik sebesar 13,34%** dan penurunan pelayanan terjadi pada **Pelayanan Pencatatan Perkawinan** yang mengalami penurunan **(-0,40%)**.
- d. Bila dilihat per jenis **unsur pelayanan**, secara umum persepsi masyarakat rata-rata menganggap **unsur kesesuaian Persyaratan (U1), Kemudahan Prosedur (U3), Kemampuan Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas (U7) dan Penanganan Pengaduan (U9)** sudah **sangat baik**, hal ini dapat di lihat pada unsur penilaian yang selalu mendapat nilai tertinggi.

- e. Pada semester I tahun 2023 walau pun mendapat Kategori **A ( Sangat Baik)** namun secara umum persepsi masyarakat rata-rata menganggap unsur **(Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik) U4** adalah paling rendah tentu saja ini untuk menjadi perhatian Disdukcapil Kota Palangka Raya agar memperbaiki Sistem Informasi kepada masyarakat / Publik sehingga tersampaikan dengan baik Informasi untuk pelayanan-pelayanan kepada masyarakat. Unsur yang juga mendapatkan nilai terendah yaitu **( Sarana dan Prasarana ) U8** , juga harus menjadi perhatian untuk di perbaiki agar melalui Sarana dan Prasarana masyarakat bisa lebih terlayani dengan baik dan mendapat pelayanan yang membahagiakan.
- f. Hasil survei kepuasan masyarakat Semester I Tahun 2023 Secara Umum menunjukkan hasil yang menggembirakan yaitu naik menjadi nilai **A ( Sangat Baik)**, sehingga terjadi peralihan mutu pelayanan pada Semester II Tahun 2022 **dari kategori B (Baik) dan pada Semester I Tahun 2023** menjadi Kategori mutu Pelayanan A ( Sangat Baik) ada kenaikan **sebesar 8,14%**. Walaupun ada satu pelayanan yang mutu pelayanannya sedikit menurun, tetapi di sisi lain 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 Administrasi Kependudukan mereka, walaupun mereka dari jarak jauh bisa mengurus dokumen melalui Aplikasi SI DOI Dukcapil Kota Palangka Raya. Hasil ini tentu saja perkembangan yang menggembirakan dan tidak juga membuat merasa gembira berlebihan karena ini masih jauh dari yang diharapkan, sehingga perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan yang lebih inovatif dan serius untuk mempertahankan **nilai Sangat Baik** .

- i. Survei dilaksanakan pada semester I Tahun 2023, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dilakukan melalui pengisian Survei kepuasan masyarakat yaitu dengan kuisisioner online melalui Google form yang disebarkan kepada responden melalui Pelayanan Online di Website <https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id>. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya .

## **B. Rencana Tindak Lanjut**

Mengacu pada hasil survei yang meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan terhadap 12 (dua belas) jenis pelayanan maka unsur yang paling banyak mendapatkan penilaian rendah yaitu unsur **U4 (Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik)** dan dilanjutkan dengan unsur **U8 ( Sarana dan Prasarana )** oleh karenanya kedua unsur pelayanan tersebut akan menjadi prioritas dalam Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (RTLTP-SKM) ini.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM SEMESTER I TAHUN 2023									
NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN							
			JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES
1.	U4 (Kesesuaian Sistem Informasi Pelayanan Publik)	Peningkatan Informasi Pelayanan melalui Website dan Media Sosial							
		Sosialisasi melalui Media misalnya Banner, Spanduk, Baliho, Ruang Pelayanan.							
		Peningkatan Pelayanan Adminduk di Kecamatan-Kecamatan.							
2.	U8 ( Sarana dan Prasarana )	Penyediaan Ruang pengaduan/informasi yang permanen.							
		Penyediaan ruang pelayanan Foto untuk KIA							
		Perbaikan sarana komputer dan printer untuk kelancaran pelayanan							

### C. Saran dan Masukan Masyarakat

Untuk perbaikan-perbaikan pelayanan Disdukcapil Kota Palangka Raya Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM) ini menggunakan metode mengisi form saran / masukan yang di isi oleh responden setelah menerima pelayanan Online di Website <https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id>. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

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



No.	NAMA	KRITIK DAN SARAN IKM
<b>A. BIDANG PENDAFTARAN PENDUDUKAN</b>		
1	HANRIAN	Saran dong min, di kasih fitur chat online, biar warga bisa chattingan online buat
2	MARIA	SAYA PUAS DENGAN PELAYANAN ONLINE INI, JADI MENGHEMAT WAKTU DAN TIDAK
3	RENA	Saran saya aplikasi si doi masuk di play store biar mudah di dapatkan dengan masyarakat
4	NOTO SUSILO	Selamat siang Admin SI-DOI salam sehat,. sistem ini sangat membantu sekali, suatu terobosan yang baik mengingat saat ini era digital,. mungkin bisa di tambahkan lagi kanal live chat untuk yang ingin berkonsultasi terkait seputar Adminduk,. sambil bertanya ya min,. untuk meng-onlinekan KTP sama KK apa bisa di sistem SI-DOI ini ya ? soalnya KTP sama KK saya belum online kalo di cek di portal dukcapil sehingga ada kendala untuk pendaftaran pada BPJS Kesehatan,. Trims
5	FRENKY JULISIVAIN PERNANDO	Saran semoga kedepannya di buat video tutorial cara menggunakan aplikasi, serta tahapan setelah pemohon mengajukan berkas secara online dapat di kasih step by step tentang prosesnya.
6	RABIATUL ADAWIYAH	Terimakasih kepda Dukcapil sudah semakin canggih dan maju, dgn adanya sistem online dapat mempermudah bgi sperti saya yg ibu rumah tangga punya anak umur 2 tahun, jadi lebih bisa mudah akses lewat online,. Saran saya, agar sistem online ini lebih detail dan lengkap lagi dalam hal penunjukan atau penulisan nama file berkasnya, contoh seperti yg sedang saya cari, saya mencari formulir F1.03, tapi saya tidak ketemu ketemu, tidak ada tulisan F1.03, tapi ketika saya buka dan download semua berkasnya, baru saya tahu ada f1.03, Mohon lebih lengkap lagi dalam penamaan nama penunjuk berkasnya, agar lebih mudah lagi dalam mencari nama nama berkas yg ingin kita cari, Terimakasih bnyak, smga semakin maju dan jaya lagi
7	RINI YUNIANI	Sangat memudahkan dengan pelayanan secara online, tidak perlu antri. Dan selalu memberikan yang terbaik setiap melakukan permohonan
8	DEDY YUSEF LUCMANA	layanan online ini sangat membantu mengurangi aktivitas tatap muka, hanya fitur konsolidasi untuk dapat di tingkatkan lagi khususnya data NIK dengan instansi lain, contohnya data saya yang perlu di konsolidasi karena di tolak sewaktu mengusulkan penambahan anggota sewaktu mengurus BPJS, terima kasih
9	EDI PUTRA	Website yang sangat membantu & mempermudah masyarakat, tanpa harus datang ke dukcapil saat pengurusan berkas. Terimakasih admin SI DOI
10	PRONASI	Aplikasi sudah bagus, ada sedikit saran, misalnya di nmr antrian per loket, lebih bagus antrian nya pakai nomor urut 1, 2, dst per loket, dari pada pakai antrian jam, soalnya kadang2 ada aja yang ngerobot antrian, karena dia fokus nya nomor antrian 1, tapi tidak melihat jam pelayanan punya dia
11	GENESIS DESPRIAWAN	Luar biasa untuk pengurusan eKTP yg hilang langsung diproses dan selesai kurang dari 5 jam dari awal pengurusan... Dipandu benar2, respon admin luar biasa 🇲🇳
<b>B. BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL</b>		
1	YUDA ISKANDAR	Terima kasih atas semua kemudahan pengurusan dokumen,. 1. Pembuatan AKTE baru 2. Pembaharuan KK a. Memasukkan anggota keluarga baru, b. Mengubah data istri untuk menghilangkan gelar sarjana dibelakang nama yg ada di KK. 3. Mengubah data KTP istri untuk menghilangkan gelar sarjana dibelakang nama. 4. Membuat 3 buah KIA : a. Anak umur 0-4 tahun 2 buah KIA, b. Anak umur 5-15 tahun 1 KIA. Bisa d selesaikan hanya beberapa jam saja, dengan pelayanan yg mudah d mengerti juga,. Dengan layanan online Si-DOI kita tidak perlu berdesakkan ngantri. Pokoknya terima kasih lah untuk SI-DOI dan Dukcapil Palangka raya, atas segala kemudahannya,. Semoga bisa d pertahankan semua fasilitas dan layanan online nya, agar dapat membantu lebih banyak masyarakat.
2	ELTI RUSMALA ,S.PD	Saya lumayan puas dengan pelayanan dukcapil kota Palangka Raya, dengan adanya si DOI kita tidak perlu antri berjam2. Hanya saja saya menyampaikan saran dimohon untuk pelayanan akta perkawinan dimudahkan untuk pengesahan yang berupa tanda tangan pasangan suami istri untuk melengkapi syarat penerbitan akta perkawinan bisa dilakukan secara online tanpa adanya keterhambatan seperti yang saya alami karena jauh tempat tinggal dari suami sehingga akta perkawinan tidak dapat diproses sedangkan sekarang zaman online. Dimohon untuk perbaikan dan kebijakan dalam pelayanannya agar lebih memuaskan.
3	MUHAMMAD REZEKI	Terimakasih atas pelayanannya yang sangat baik. Saran saya bisa ditampilkan juga berapa lama/hari yang diperlukan dalam pembuatan dokumen-dokumen tersebut sehingga masyarakat bisa mengetahui dan tidak sering bertanya lagi. Terimakasih
4	HENDRA TRISURYA	Mohon jika bisa ada menu cetak online/cetak mandiri atau unduh untuk file2 seperti KK, Akta dll
5	TUAH, M.PD.	Wah, website SI DOI Palangkaraya luar biasa sangat membantu sekali. Akan lebih mantab jika ada app Android/IOS nya.
6	EDI SUSANTO	mohon dibuatkan link untuk pengesahan /verifikasi terhadap Akta Kelahiran dan KK apabila di butuhkan untk legalisir di luar wilayah Palangkaraya, sebab ketika kita akan legalisir Kutipan Akta Kelahiran diminta pengesahan dari Instansi asal yang mengeluarkan Akta Tersebut
7	FITRIYANTI SEPTYANINGRUM	Sangat membantu SIDOI, yg biasanya harus ngantri dulu ribet oper sana sini ini tinggal upload langsung jadi ...gataunya juga paket 3 in 1 jadi g perlu ngurus berkas yg lain lagi ☺ Respon adminnya juga sangat cepat 🇲🇳
8	SENTOT BAMBANG ADITYA MUHARDI	Pelayanan cepat,memuaskan..sangat terbantu dgn si doi Mkasih y 🇲🇳

# **LAMPIRAN**

## **KUISIONER**

### **SURVEI PELAYANAN MASYARAKAT**

### **SEMESTER I TAHUN 2023**

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA

#### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara(i) Yang Terhormat,

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

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

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara(i) yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Palangka Raya, Juni 2023

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya



**SABIRIN MUHTAR, S.Sos., M.Si.**  
Pembina Utama Muda ( IV/c)  
NIP. 19690308 199003 1007

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

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

Saran dan Masukan:

.....

.....

.....



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

Jl. G.Obos XI / Ir. Soekarno (Lingkar Dalam) Telp/HP 0823 5894 3300 Palangka Raya  
Website: <https://dukcapil.palangkaraya.go.id> Email: [pengaduandisdukcapil@gmail.com](mailto:pengaduandisdukcapil@gmail.com)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA PALANGKA RAYA**  
**NOMOR : 072/49/DKPS/I /2023.**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I DAN SEMESTER II DINAS**  
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA**  
**TAHUN 2023**

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

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dipandang perlu Pembentukan Tim guna kelancaran pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun 2022;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tentang Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Kota Palangka Raya Tahun 2022.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1965 tentang Pembentukan Kotapradja Palangka Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2753);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 265, dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5373);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
  9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
  11. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 3);
  12. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2019 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 2);
  13. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 1 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 1);
  14. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah Kota Palangka Raya (Berita Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2015 Nomor 12);
  15. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 18 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Berita Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2016 Nomor 47);

16. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 43 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kota Palangka Raya (Berita Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2019 Nomor 43);
17. 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 (Berita Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2021 Nomor 46) ;
18. Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor: 188.45 /14/2023, tanggal 12 Januari 2023 tentang Pengesahan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Organisasi Perangkat Daerah ( DPA-SKPD ) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun Anggaran 2023.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I DAN SEMESTER II DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2023
- KESATU : Menetapkan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Dan Semester II Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun 2023 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU mempunyai tugas dan tanggung jawab melakukan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Palangka Raya berdasarkan data hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya;
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Palangka Raya Tahun Anggaran 2023, melalui DPA-SKPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun Anggaran 2023;
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palangka Raya  
Pada tanggal 04 Januari 2023.

PLT. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PALANGKA RAYA,



DRS. H. EDIE, M.AP.  
PEMBINA TK.I (IV/B)  
NIP. 19690301 199103 1 014



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA PALANGKA RAYA  
NOMOR : 072 /49 /DKPS/I/2023  
TANGGAL 04 JANUARI 2023  
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUI  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I DAN SEMESTER II DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2023

SUSUNAN KEANGGOTAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I DAN SEMESTER II DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2023

NO.	NAMA/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1	2	3
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya	Pengarah
2.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya	Penanggung Jawab
3.	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Ketua
4.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Wakil Ketua I
5.	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Wakil Ketua II
6.	CORRILYN,SH. /Analisis Kebijakan	Sekretaris
7.	SYAMSIAH, S.Ag. / Analisis Kebijakan	Anggota
8.	YEDY KARYA EFENDY, S.Sos, M.M./ Analisis Kebijakan	Anggota
9.	DESY ANGGRAINI, A.Md / JFU	Anggota
10.	FRISTINI, SE./ PTT	Anggota
11.	ANGGRIAWAN, ST./ PTT	Anggota
12.	EKHA JAYANTI DHARMASRI,ST./PTT	Anggota
13.	M.REYNALDO FAHLEVI / PTT	Anggota

PLT. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PALANGKA RAYA,



M. EDIE, M.AP.  
PEMBINA TK.I (IV/B)  
NIP. 19690301 199103 1 014