



**KAPUAS HILIR
HEBAT!**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik

SEMESTER 2 TAHUN 2023



KECAMATAN EMBALOH HILIR

ALAMAT : Jalan Piang Banang No. 35 Desa Nanga Embalo Kode Pos 78754



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
KANTOR KECAMATAN EMBALOH HILIR

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER II TAHUN 2023
Periode Survey : (03 Juli 2023) s.d. (28 Desember 2023)

NILAI IKM :

85,47

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : Pelayanan Publik
Kecamatan Embaloh Hilir

RESPONDEN

JUMLAH : 77 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 41 ORANG ; P = 29 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 1 orang	SD / MI : 4 orang	PNS : 8 orang
19 – 25 th : 6 orang	SMP / MTs : 11 orang	TNI / POLRI : 2 orang
26 – 35 th : 17 orang	SMA/K/ MA : 35 orang	Peg. Swasta : 1 orang
36 – 45 th : 30 orang	D-1/ D-3 : 4 orang	Wiraswasta/Usahawan: 7 orang
46 – 55 th : 14 orang	D-4 / S-1 : 16 orang	Pelajar/Mahasiswa : 3 orang
≥ 56 th : 2 orang	≥ S-2 : - orang	Lainnya : 49 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

DATA KUNJUNGAN UNIT PELAYANAN

Pelayanan		DATA PENGUNJUNG			
	Tahun 2022	Tahun 2023(1)	Tahun 2023(2)	Rata-rata bulanan	% Kontribusi
A	100	70	70	5,83	1,000
B				0,00	0,000
C				0,00	0,000
D				0,00	0,000
E				0,00	0,000
F				0,00	0,000
G				0,00	0,000
Jumlah	100	70	70	5,83	1,000

5,60145833 0,9723333

0 0,95775

0	0,95775
---	---------

0	0,95775
---	---------

0 0,95775

0 0,95775

0 0,95775

5,60145833 0,9723333

	Target Sampling (Krejcie & Morgan)	Target Sampling (Krejcie & Morgan) POLA PROPORSIONAL
3	6	6
5	0	0
5	0	0
5	0	0
5	0	0
5	0	0
5	0	0
5	0	0
5	6	6
3		

1.1 LATAR BELAKANG

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu Instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk. Kredibilitas yang buruk dalam pelayanan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Permasalahan pelayanan menjadi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan citra buruk terhadap pelayanan Pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di Daerah, pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir harus proaktif berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Survey indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

1.2 MAKSUD

Adapun maksud dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu secara periodik;
- c. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu.

1.3 TUJUAN

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Embaloh Hilir. Adapun tujuan khusus dari Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir.

1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Penyelenggara pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

1.5 DASAR HUKUM

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- i. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan di lingkungan Kabupaten Kapuas Hulu.

2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data survey kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survey yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Kuesioner berisikan 9 unsur seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 halaman 8 dan 9, yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survey. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample Krejcie & Morgan (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis.
Jakarta: Salemba Empat, p. 159

2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 70 orang dari jumlah populasi penerima layanan

2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	=	$\frac{30,560}{9}$	=	3,395
----------------------------------	---	---	---	--------------------	---	-------

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

IKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	X	nilai penimbang
-----	---	---	---	-----------------

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM unit layanan	=	nilai IKM	X	25
------------------	---	-----------	---	----

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada table berikut.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit
Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 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

3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEY

Survey dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Semester 2 Tahun 2023 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 70 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.2.1. Pengumpulan Data Survei

Pengolahan data survey dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

1. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

2. Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survey.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3.2.2. Analisis Data Survey

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survey telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survey lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survey lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
 - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survey oleh Surveyor.
 - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survey seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microfoft Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

3.2 PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu pada Semester 2 Tahun 2023 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 70 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

3.2.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Embaloh

Hilir Kabupaten Kapuas Hulu Semester 2 Tahun 2023, sebanyak **70** responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak **1** orang, usia 19-25 Tahun sebanyak **6** orang, usia 26-30 tahun sebanyak **6** orang, usia 31-35 Tahun sebanyak **11** orang, usia 36-40 tahun sebanyak **13** orang, usia 41-45 tahun sebanyak **17** orang, usia 46-50 sebanyak **7** orang, usia 51-55 sebanyak **7** orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak **2** orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	1	0,83
19-25 Tahun	6	5,00
26-30 Tahun	6	5,00
31-35 Tahun	11	9,17
36-40 Tahun	13	10,83
41-45 Tahun	17	14,17
46-50 Tahun	7	5,83
51-55 Tahun	7	5,83
>56 Tahun	2	1,67
Jumlah	70 orang	58,34%

Sumber data diolah (2023)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Semesteran Tahun **2023** adalah sebanyak **70** orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari **41** orang berjenis kelamin laki-laki dan **29** orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	41	58,57 %
Wanita	29	41,43 %
Jumlah	70 orang	100,00 %

Sumber data diolah (2023)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Semesteran Tahun 2023 adalah sebanyak **70** orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak **4** orang, SMP sebanyak **11** orang, SMA/SMK sebanyak **35** orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak **4** orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak **16** orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak **0** orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2023, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	4	5,71 %
SMP	11	15,71 %
SMA/SMK	35	50,00 %
D1-D3	4	5,71 %
D3-S1	16	22,86 %
S2-S3	0	0,00 %
Jumlah	70 orang	100,00 %

Sumber data diolah (2023)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM Tahun 2023 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak **70** responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak **10** orang, pegawai swasta sebanyak **1** orang, wiraswasta **7** orang, pelajar **3** orang dan sebekerja di beragam sektor lainnya sebanyak **49** orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	10	14,66 %
Pegawai Swasta	1	1,43 %
Wiraswasta	7	10,00 %
Pelajar	3	4,29 %
Lainnya	49	70,00 %
Jumlah	70 orang	100,00 %

Sumber data diolah (2023)

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam

Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survey kepuasan masyarakat Semesteran Tahun 2023 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 85,470 berada pada katagori “~~tidak~~ ~~baik/kurang~~ ~~baik/baik/sangat~~ ~~baik~~“ berada pada interval konversi 76,61– 88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang / Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,400	0,377	85,000	tidak baik/kurang baik/baik/sang at baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,414	0,379	85,357	tidak baik/kurang baik/baik/sang at baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,543	0,393	88,571	tidak baik/kurang baik/baik/sang at baik
U4	Biaya / Tarif	3,343	0,371	83,571	tidak baik/kurang baik/baik/sang at baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,386	0,376	84,643	tidak baik/kurang baik/baik/sang at baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,414	0,379	85,357	tidak baik/kurang baik/baik/sang at baik
U7	Perilaku	3,343	0,371	83,571	tidak

	Pelaksana				baik/kurang baik/baik/sangat baik
U8	Sarana & Prasarana	3,543	0,393	88,571	tidak baik/kurang baik/baik/sangat baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3,414	0,379	85,357	tidak baik/kurang baik/baik/sangat baik
Jumlah		30,800	3,419		tidak baik/kurang baik/baik/sangat baik
Nilai Konversi		85,470	Baik		tidak baik/kurang baik/baik/sangat baik

Sumber data diolah tahun 2023

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah Kecepatan Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana, yang menunjukkan bahwa petugas penyelenggara pelayanan sudah memiliki kemampuan pengetahuan,keahlian,ketrampilan dan pengalaman dalam memberikan pelayanan,serta Kualitas Sarana dan Prasarana sudah mulai berfungsi memuaskan dengan nilai 88,571 (kinerja/baik/). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir secara umum sudah disosialisasikan atau diberikan arahan bagaimana cara mengisi formulir responden. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Embaloh Hilir sudah memiliki kemampuan,pengetahuan,keahlian,ketampilan dan pengalaman terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang. Jenis layanan yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah Kesesuaian / Kewajaran Biaya dan Perilaku Petugas Layanan dengan nilai 83,571 kategori mutu pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan Kesesuaian / Kewajaran Biaya serta Perilaku Petugas Layanan Penyelenggara di Kantor Kecamatan Embaloh Hilir sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat

mekanisme secara sistematis sehingga dapat mempercepat pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas perilaku pelaksana di Kantor Kecamatan Embaloh Hilir sudah mendapat nilai /baik/, namun perlu diingat kembali bahwa pelayanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 85.000 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “/Baik/”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Embaloh Hilir meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori /Baik/.

Hasil analisis dari 70 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0,00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3.	Sesuai	42	60,00 %
4.	Sangat sesuai	28	40,00 %
		70 orang	100,00 %

Sumber data diolah (2023)

2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 85,357 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “/Baik/”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Embaloh Hilir meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori/Baik/

Hasil analisis dari 70 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0,00 %
2.	Kurang mudah	0	0,00 %
3.	Mudah	41	58,57 %
4.	Sangat mudah	29	41,43 %
		70 Orang	100,00 %

Sumber data diolah Tahun 2023

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 88,571 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “Baik ”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Embaloh Hilir meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori “ Baik “

Hasil analisis dari 70 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0,00 %
2.	Kurang Cepat	0	0,00 %
3.	Cepat	32	45,71 %
4.	Sangat cepat	38	54,29 %
		70 Orang	100,00 %

Sumber data diolah tahun 2023

4. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan **83,571** berada pada interval skor **76,61 – 88,30** kategori “~~Tidak Baik/Kurang Baik/Baik/Sangat Baik~~”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori ~~Tidak Baik/Kurang Baik/Baik/Sangat Baik~~.

Hasil analisis pada jawaban dari 70 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0,00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3.	Sesuai	46	65,71 %
4.	Sangat sesuai	24	34,29 %
		70 Orang	100,00 %

Sumber data diolah (2023)

5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan **84,643** berada pada interval skor **76,61 – 88,30** kategori “~~Tidak Baik/Kurang Baik/Baik/Sangat Baik~~”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori ~~Tidak Baik/Kurang Baik/Baik/Sangat Baik~~.

Hasil analisis pada jawaban dari **70** responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10

Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0,00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3.	Sesuai	43	61,43 %
4.	Sangat sesuai	27	38,57 %
		70 Orang	100,00 %

Sumber data diolah tahun 2023

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 85,357 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “ /**Baik**/”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori /**Baik**/.

Hasil analisis pada jawaban dari 70 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11
Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0,00 %
2.	Kurang Mampu	0	0,00 %
3.	Mampu	41	58,57 %
4.	Sangat mampu	29	41,43 %
		70 Orang	100,00 %

Sumber data diolah tahun 2023

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan **83,571** berada pada interval skor **76,61 – 88,30** kategori “~~Tidak Baik/~~ ~~Kurang Baik/~~**Baik/**~~Sangat Baik~~”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori ~~Tidak Baik/~~~~Kurang Baik/~~**Baik/**~~Sangat Baik~~.

Hasil analisis pada jawaban dari **70** responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0,00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3.	Sesuai	46	65,71 %
4.	Sangat sesuai	24	34,29 %
		70 Orang	100,00 %

Sumber data diolah tahun 2023

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan **88,571** berada pada interval skor **76,61 – 88,30** kategori ~~“Tidak Baik/Kurang Baik/Sangat Baik”~~ **“Baik/Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat

pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori ~~Tidak Baik/~~ **Kurang Baik/Baik/Sangat Baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari **70** responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13
Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	0	0,00 %
2.	Kurang Baik	0	0,00 %
3.	Baik	32	45,71 %
4.	Sangat baik	38	54,29 %
		70 orang	100,00 %

Sumber data diolah Tahun 2023

9. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan **85,357** berada pada interval skor **76,61-88,30** kategori ~~“Tidak — Baik/Kurang Baik/Sangat Baik”~~ **“Baik/Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori ~~Sangat Tidak Baik/Kurang Baik/~~ **Baik/Sangat Baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari **70** responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14
Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	0	0,00 %
2.	Kurang Berfungsi	0	0,00 %
3.	Berfungsi	41	58,57 %
4.	Sangat berfungsi	29	41,43 %
		70 Orang	100,00 %

Sumber data diolah Tahun 2023

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu Semester 2 Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah **85,470** (~~Sangat Tidak Baik/Kurang Baik~~/**Baik**/~~Sangat Baik~~). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan

4.2 SARAN

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananapun dapat semaksimal mungkin dilakukan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. SK TIM SKM

2. FORMULIR – FORMULIR SKM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya hingga Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good govemance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir untuk masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Nanga Embaloh, 4 Desember 2023

CAMAT EMBALOH HILIR,



M. NASHARUDDIN, S.E.

Pembina Tingkat I

NIP. 19681128 199503 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud.....	2
1.3. Tujuan	3
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai	3
1.5. Dasar Hukum	3
BAB II METODELOGI PENGUKURAN	5
2.1. Teknik Pengumpulan Data.....	5
2.2. Teknik Pemilihan Sampel.....	6
2.3. Jumlah dan Jenis Responden	8
2.4 Teknik Analisis Data	8
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM)	10
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey.....	10
3.2.1 Pengumpulan Data Survey.....	10
3.2.2 Analisis Data Survey	11
3.2 Pengolahan Data.....	12
3.2.1 Profil Responden	12
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	15
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	24
4.1. Kesimpulan.....	24
4.2. Saran.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan..... 7

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. 9

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia. 13

Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis
Kelamin. 14

Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 14

Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan
Pekerjaan Utama 15

Tabel 3.5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM 16

Tabel 3.6 Persyaratan Pelayanan..... 18

Tabel 3.7 Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur 19

Tabel 3.8 Persyaratan Waktu pelayanan..... 19

Tabel 3.9 Persyaratan Biaya/Tarif..... 20

Tabel 3.10 Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan
Dengan Standar Pelayanan 20

Tabel 3.11 Persyaratan Kompetensi Pelaksana 21

Tabel 3.12 Persyaratan Perilaku Pelaksana 21

Tabel 3.13 Persyaratan Sarana & Prasarana 22

Tabel 3.14 Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran 23



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
KECAMATAN EMBALOH HILIR
JALAN PIANG BANANG NOMOR 35 NANGA EMBALOH KODE POS 78754

KEPUTUSAN CAMAT EMBALOH HILIR

KABUPATEN KAPUAS HULU

NOMOR : 19 TAHUN 2023

TENTANG

PERUBAHAN TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR KECAMATAN EMBALOH HILIR KABUPATEN KAPUAS HULU

CAMAT EMBALOH HILIR,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat;
- b. bahwa masyarakat berhak untuk mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik dan perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dan terkelolanya pengaduan masyarakat dengan baik, perlu ditunjuk Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
10. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu sebagaimana tercantum pada Lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menyiapkan, rekapitulasi dan mengolah data kuesioner;
- b. membuat analisis dan menyusun laporan hasil survey kepuasan masyarakat;
- c. mempublikasikan indeks kepuasan masyarakat; dan
- d. melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan atas hasil survey kepuasan masyarakat sesuai target yang telah ditetapkan.

KETIGA : Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Camat Embaloh Hilir Kabupaten Kapuas Hulu.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Nanga Embaloh
pada tanggal : 19 Juni 2023

CAMAT EMBALOH HILIR,

M. NASHARUDDIN, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19681128 199503 1 001

Tembusan disampaikan Kepada Yth. :

1. Sekretaris Daerah Kabupaten Kapuas Hulu;
U.p. a. Kepala Bagian Organisasi;
b. Kepala Bagian Hukum;
2. Inspektur Kabupaten Kapuas Hulu di Putussibau;
3. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN : CAMAT EMBALOH HILIR KABUPATEN KAPUAS HULU
NOMOR : 19 TAHUN 2023
TENTANG : PERUBAHAN TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN EMBALOH HILIR
KABUPATEN KAPUAS HULU

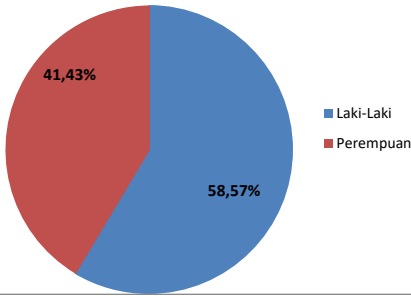
Nomor	NAMA/NIP	PANGKAT GOL/RUANG	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN TIM
1	M. NASHARUDDIN, S.E	Pembina Tingkat I, IV/b	Camat	Penanggung jawab
2	ABDUL GANY RASYID, S.Pi	Pembina, IV/a	Sekretaris Kecamatan	Ketua
3	ABDULLAH	Pengatur, II/c	Petugas Keamanan	Anggota
4	SUHARDI	-	Tenaga Kontrak	Anggota
5	M.ALI IMRAN	-	Tenaga Kontrak	Anggota

CAMAT EMBALOH HILIR,

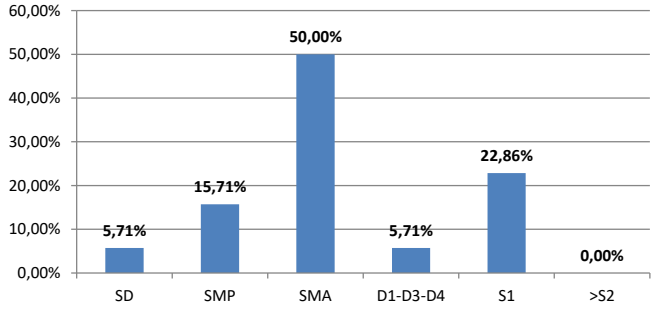
M. NASHARUDDIN, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19681128 199503 1 001

43	24	1				1									1	3	
44	27	1				1	1								1	3	
45	18		1			1							1		1	3	
46	40	1				1								1	1	3	
47	23		1					1						1		3	
48	38	1				1									1	3	
49	42	1						1		1						3	
50	41	1				1									1	3	
51	50	1		1											1	3	
52	25		1		1										1	3	
53	29		1		1										1	3	
54	31		1	1											1	3	
55	41	1				1									1	3	
56	55	1				1									1	3	
57	42		1			1									1	3	
58	36		1			1									1	3	
59	23		1					1							1	3	
60	32	1					1						1			3	
61	38	1				1						1				3	
62	39	1				1					1					3	
63	43		1					1		1						3	
64	38	1				1					1					3	
65	45		1					1		1						3	
66	35	1				1						1				3	
67	43		1					1		1						3	
68	36		1					1							1	3	
69	32	1				1									1	3	
70	51	1			1										1	3	
Jmlh	39,32857	41	29	4	11	35	4	16	0	8	2	1	7	3	49		
%		58,57%	41,43%	5,71%	15,71%	50,00%	5,71%	22,86%	0,00%	11,43%	3,23%	1,43%	10,00%	4,29%	70,00%		
		41	29	4	11	35	4	16	0	8	2	1	7	3	49		

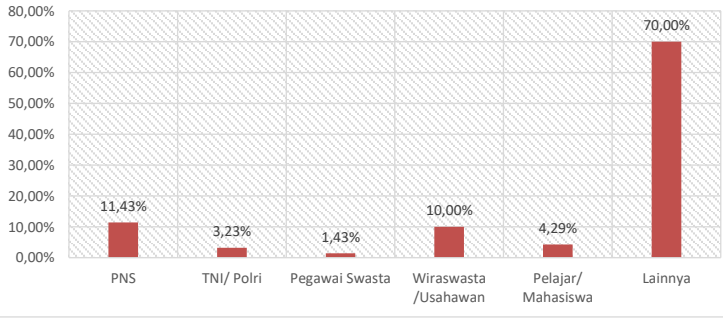
Jenis Kelamin



Pendidikan Terakhir



Pekerjaan



PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KANTOR KECAMATAN EMBALOH HILIR
JENIS LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN EMBALOH HILIR

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	0
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	0
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	0
5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	0
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0
7	4	3	4	4	3	4	4	4	4	0
8	4	3	4	4	4	4	4	3	4	0
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4	0
10	3	4	4	3	3	3	3	4	4	0
11	4	4	4	3	3	3	3	4	4	0
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
13	3	3	3	3	4	3	3	4	4	0
14	4	3	4	3	4	4	3	3	4	0
15	3	3	4	4	3	4	4	3	3	0
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
17	3	3	4	4	3	3	3	4	4	0
18	4	4	4	4	3	3	3	4	4	0
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
21	4	3	4	3	4	3	3	3	4	0
22	4	4	4	3	4	4	3	3	4	0
23	4	4	4	3	4	4	3	4	4	0
24	4	4	4	4	3	4	4	4	3	0
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	0
40	3	3	4	3	3	3	3	3	4	0
41	4	3	4	3	3	4	3	4	4	0
42	3	3	4	3	3	3	3	3	4	0
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
47	3	3	3	3	4	3	3	3	4	0
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
59	3	4	4	3	4	4	3	4	3	0
60	3	4	4	4	4	4	4	4	3	0
61	3	4	4	3	4	3	3	3	4	0
62	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
63	4	4	3	4	3	3	3	4	4	0
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
68	4	4	3	3	3	4	4	3	4	0
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
70	3	4	3	3	4	4	3	3	4	0
ΣNilai /Unsur	238	239	248	234	237	239	234	239	248	2156 30,800 3,419
NRR / Unsur	3,400	3,414	3,543	3,343	3,386	3,414	3,343	3,414	3,543	
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,379	0,393	0,371	0,376	0,379	0,371	0,379	0,393	
*)										
**) IKM Unit pelayanan										
								3,419	85,470	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,400	85,000
U2	Prosedur Pelayanan	3,414	85,357
U3	Kecepatan Pelayanan	3,543	88,571
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,343	83,571
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,386	84,643
U6	Kompetensi Petugas	3,414	85,357
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,343	83,571
U8	Penanganan Pengaduan	3,414	85,357
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,543	88,571

IKM UNIT PELAYANAN :	85,47
----------------------	-------

Mutu Pelayanan :	Baik
------------------	------

Mutu Pelayanan :

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

	% JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	60,00	58,57	45,71	65,71	61,43	58,57	65,71	58,57	45,71
Sangat Baik	40,00	41,43	54,29	34,29	38,57	41,43	34,29	41,43	54,29
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	70	70	70	70	70	70	70	70	70

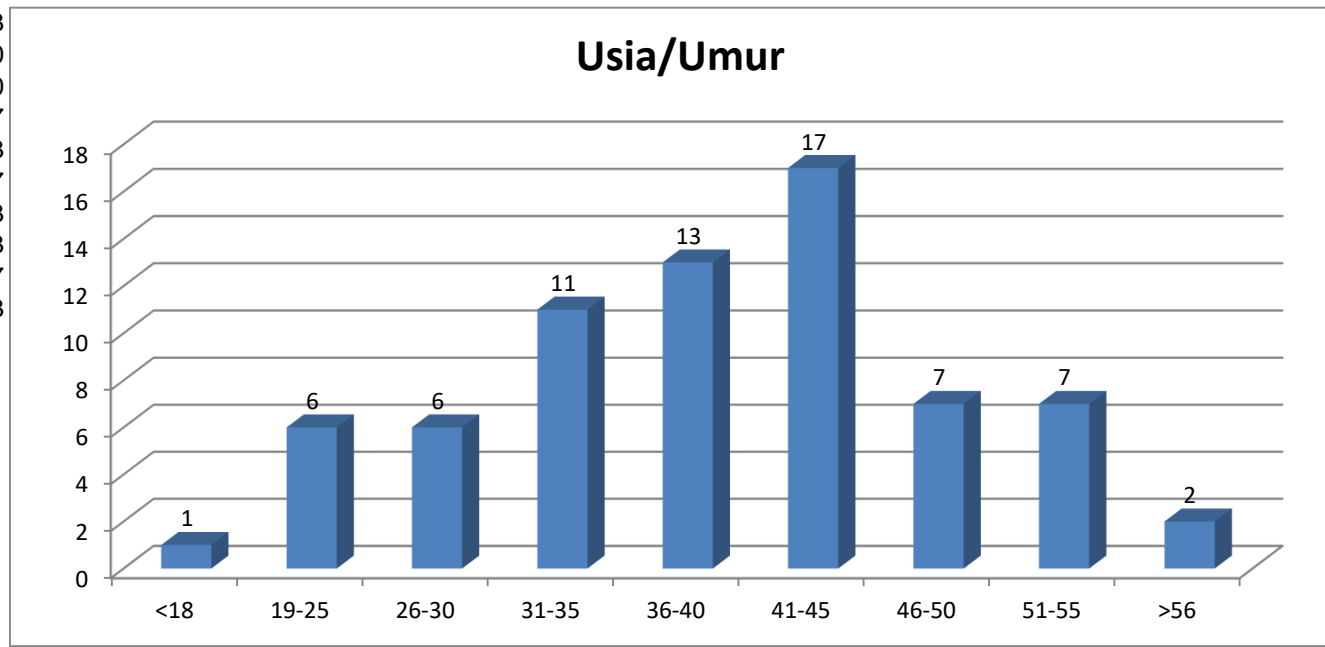
JUMLAH JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	42	41	32	46	43	41	46	41	32
Sangat Baik	28	29	38	24	27	29	24	29	38
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	70	70	70	70	70	70	70	70	70

URUTAN
PERINGKAT

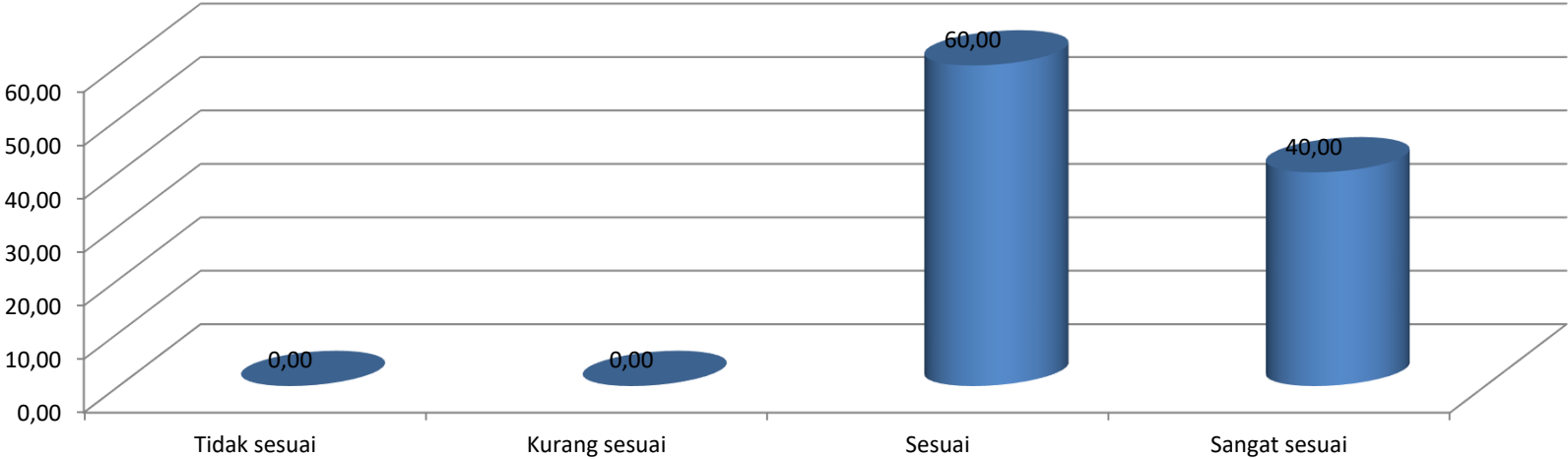
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3,04

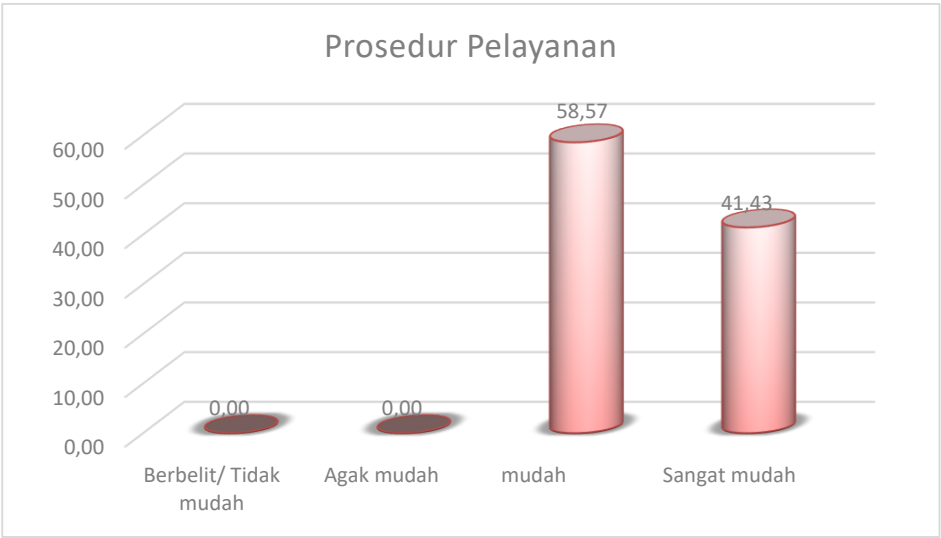
<18	1	0,83
19-25	6	5,00
26-30	6	5,00
31-35	11	9,17
36-40	13	10,83
41-45	17	14,17
46-50	7	5,83
51-55	7	5,83
>56	2	1,67
70	58,33333333	



Kesesuaian Persyaratan

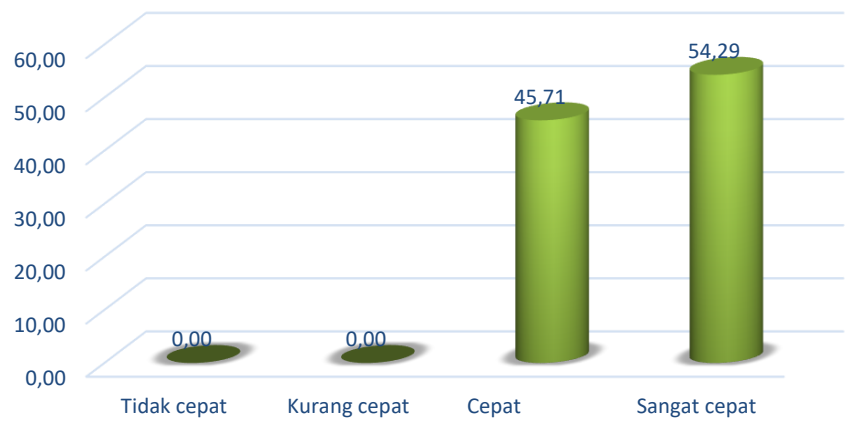


Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai



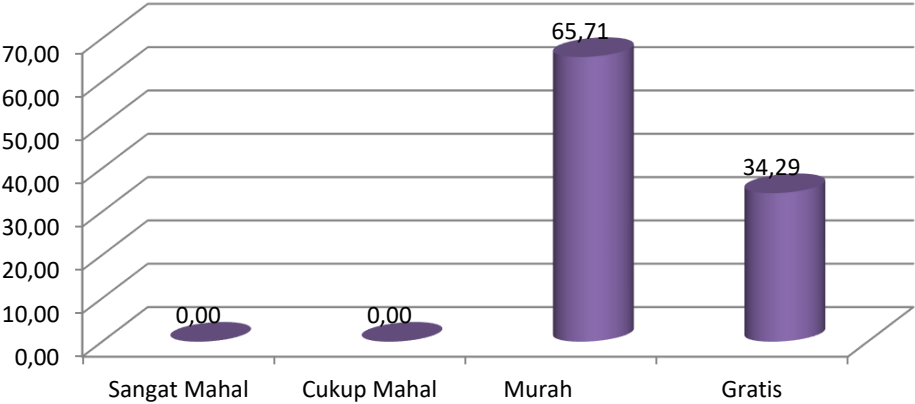
Berbelit/ Tidak mudah
Agak mudah
mudah
Sangat mudah

Kecepatan Pelayanan

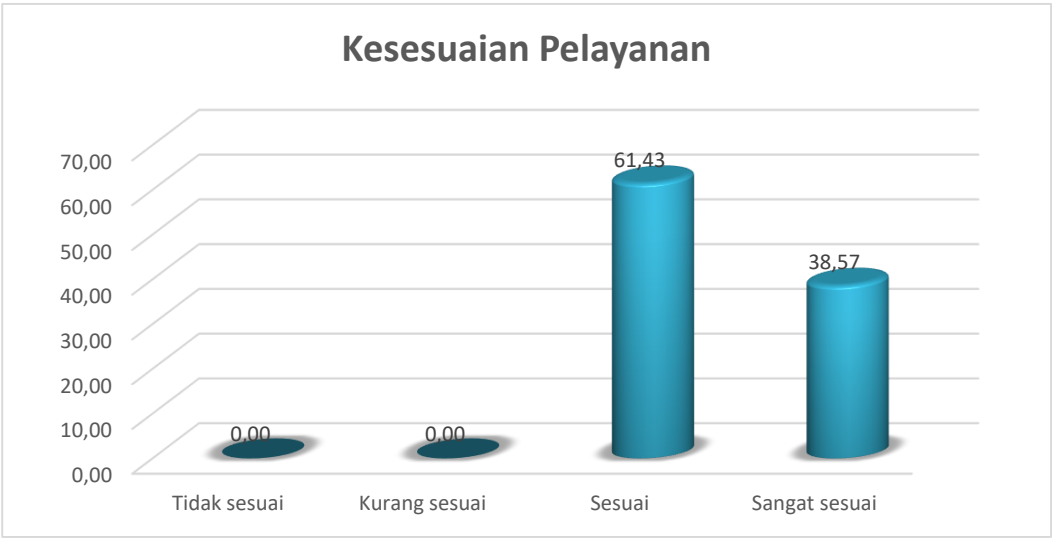


Tidak cepat
Kurang cepat
Cepat
Sangat cepat

Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



Sangat Mahal
Cukup Mahal
Murah
Gratis

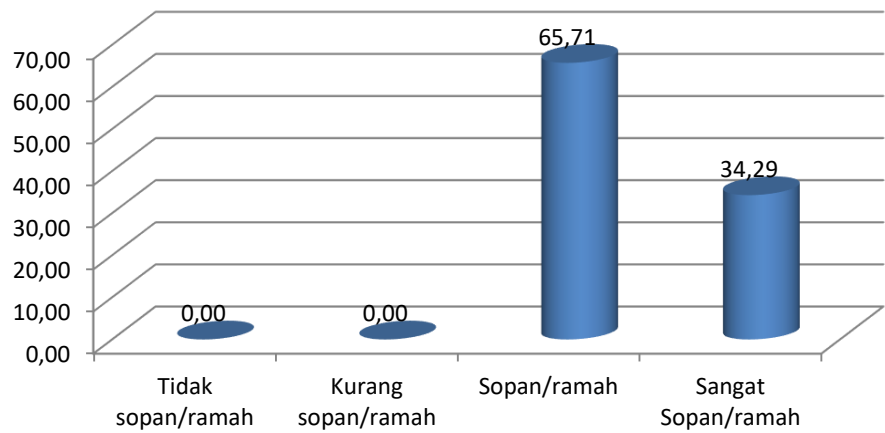


Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai

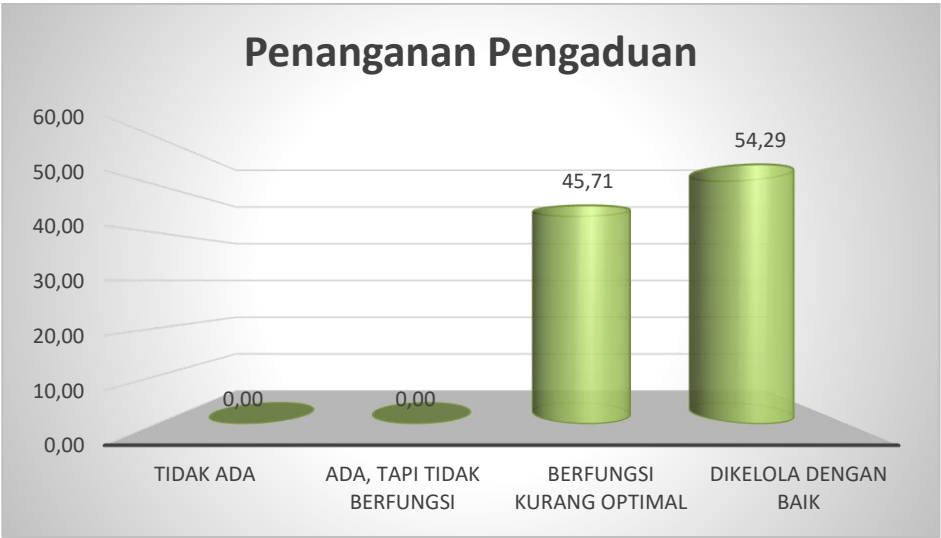


Tidak mampu
Kurang mampu
Mampu
Sangat mampu/ terampil

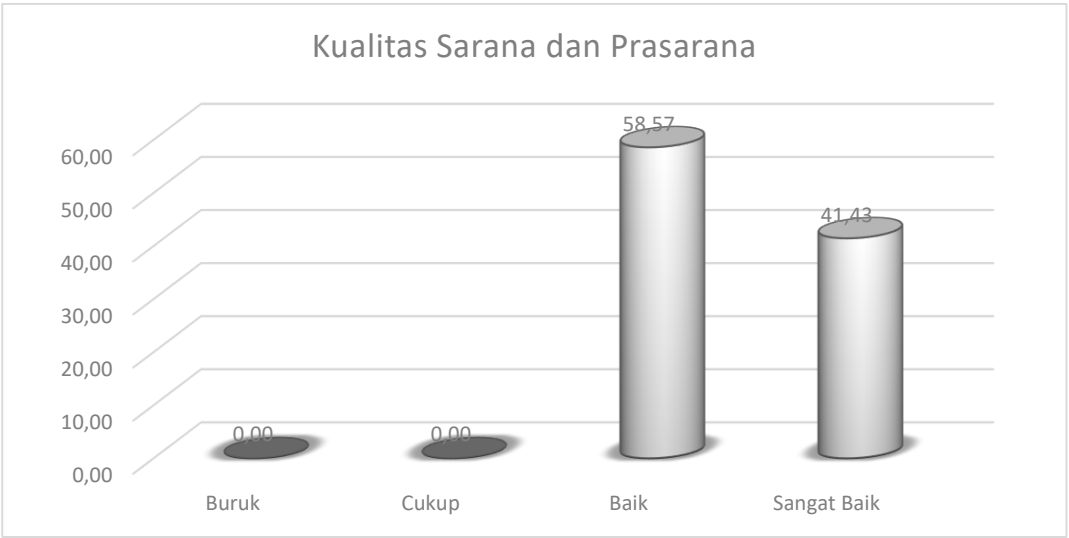
Perilaku Petugas Pelayanan



Tidak sopan/ramah
Kurang sopan/ramah
Sopan/ramah
Sangat Sopan/ramah



Tidak ada
Ada, Tapi tidak Berfungsi
Berfungsi Kurang Optimal
Dikelola dengan baik



Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik