

PROGRAM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN KAPUAS HULU

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



Tim Penyusun

1. **Dr. Sy. A. Razak Al Qadrie, SE, MM, Ak**
2. **Ir. H. Muhammad Toasin A., M.Si**
3. **Dr. H. Widodo PS., ST., MT**
4. **Arianto, SE., MM.**
5. **Prof. Dr. Ardi Marwan, M.Ed**

**KABUPATEN KAPUAS HULU
TAHUN 2019**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

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.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Survei indeks kepuasan masyarakat sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik di Kabupaten Kapuas Hulu. Penentuan strategi dimaksud dilakukan 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.

Penilaian indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai salah satu bentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, khususnya yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Hal ini dilakukan selain untuk membangun kepercayaan masyarakat juga diharapkan mendorong peningkatan daya saing daerah.

Sebagai langkah awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu bekerjasama dengan tim independen yang terdiri dari pakar bidang pelayanan publik memandang perlu untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagaimana diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 . TUJUAN

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kapuas Hulu. Adapun tujuan khusus dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di unit-unit layanan publik yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Kapuas Hulu.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan publik di unit-unit layanan publik yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu.

1.3. WAKTU PELAKSANAAN

Tim survey melaksanakan pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di beberapa unit layanan yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu pada bulan Oktober-Desember 2019.

1.4. UNIT LAYANAN PUBLIK YANG DISURVEI

Total unit layanan publik yang berpartisipasi dalam kegiatan survei kegiatan masyarakat adalah sebanyak 26 unit. Berikut adalah daftar unit-unit layanan publik tersebut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,
3. Dinas Kesehatan,
4. Dinas Pertanian dan Pangan,
5. Dinas Perikanan,
6. RSUD dr. Achmad Dipenogoro,
7. Puskesmas Putussibau Utara,
8. Dinas Penataan Ruang dan Cipta karya,
9. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa,
10. Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik,
11. Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi
12. Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan
13. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan,
14. Dinas Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Permukiman,
15. Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dan Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana,
16. Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air
17. Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata,
18. Kantor Kecamatan Putussibau Selatan,

19. Kantor Kecamatan Putussibau Utara,
20. Kantor Kecamatan Badau,
21. Badan Keuangan Daerah,
22. Bagian Kesejahteraan Masyarakat pada Sekretariat Daerah
23. Dinas Perhubungan,
24. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan,
25. Inspektorat,
26. PDAM Tirta Kapuas

1.5. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Berikut beberapa tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilaksanakan di Kabupaten Kapuas Hulu. Tim yang melaksanakan kegiatan survei:

1. Merumuskan metode survei yang digunakan yaitu dengan metode kuantitatif dan pemilihan sampel/ peserta survei dilakukan dengan teknik pemilihan sampel secara acak (*simple random sampling*).
2. Membuat pernyataan-pernyataan angket/kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Memperbanyak angket dan mengagendakan jadwal pelaksanaan survei.
4. Melaksanakan survei berdasarkan rencana yang telah disusun.
5. Mengolah dan menganalisis data survei.
6. Menyusun laporan survei
7. Melaksanakan kegiatan seminar untuk memaparkan hasil survei kepada pemangku kepentingan di Kabupaten Kapuas Hulu.

BAB II METODOLOGI

2.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei 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 (TS) 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 survei 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, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. 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).

2.2. Teknik Pemilihan Sampel

Khusus untuk 3 kecamatan yang disurvei (Kecamatan Badau, Kecamatan Putussibau Utara, dan Kecamatan Putussibau Selatan), pemilihan sampel dilakukan secara acak dengan menggunakan table Kreji dan Morgan sebagai berikut:

Tabel 2.1.
Penentuan sampel berdasarkan table Kreji dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (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	100000	384

Berikut adalah jumlah sampel untuk 3 kecamatan tersebut. Jumlah penduduk yang tinggal dan menetap di Kecamatan Badau berdasarkan data statistik Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2018 (Kapuas Hulu dalam angka, 2019) adalah sebanyak 5.593 orang. Berdasarkan jumlah penduduk tersebut, maka jumlah kuesioner yang dibagikan adalah sebanyak 360 angket. Selanjutnya, jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Putussibau Utara adalah 31.684 orang dan kuesioner yang dibagikan ke masyarakat berjumlah 379 angket. Sedangkan jumlah penduduk Kecamatan Putussibau Selatan adalah 23.311 orang dan kuesioner yang disebar adalah sebanyak 378 angket. **Perlu digarisbawahi** bahwa data yang diolah adalah data yang berhasil dikumpulkan/dikembalikan oleh para peserta survei berdasarkan rentang

waktu yang disediakan oleh Tim survey yaitu sebanyak 2 hari. Dengan kata lain, peserta yang tidak mengembalikan kuesioner berdasarkan rentang waktu tersebut maka datanya tidak diikutsertkan dalam proses analisis data.

Sementara itu jumlah sampel untuk 23 unit layanan publik ditentukan secara acak dan jumlah kuesioner/angket yang dibagikan bervariasi berdasarkan banyaknya jumlah masyarakat yang menggunakan layanan di masing-masing unit layanan per harinya. Misalnya, sampel untuk Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Achmad Dipenogoro jumlahnya lebih banyak dari sampel Dinas Penataan Ruang dan Cipta Karya. Berikut adalah data rinci jumlah sampel dan jumlah angket yang diolah untuk masing-masing unit layanan yang berpartisipasi dalam kegiatan survey kepuasan masyarakat tahun 2019 di Kabupaten Kapuas Hulu.

Tabel 2.2.
Jumlah Sampel pada survei IKM Kapuas Hulu tahun 2019

No	Unit Layanan Publik	Jumlah Sampel (orang)	Jumlah Sampel yang mengembalikan Angket (orang)
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	200	165
2	Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu	50	30
3	Dinas Kesehatan	120	110
4	Dinas Pertanian dan Pangan	90	81
5	Dinas Perikanan	80	74
6	RSUD dr. Achmad Dipenogoro	200	178
7	Puskesmas Putussibau Utara	100	66
8	Dinas Penataan Ruang dan Cipta karya	50	48
9	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	100	80
10	Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik	80	59
11	Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi	100	94
12	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	50	50

13	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	100	98
14	Dinas Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Permukiman	100	82
15	Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dan Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana	80	69
16	Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air	60	52
17	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	100	79
18	Kantor Kecamatan Putussibau Selatan	378	223
19	Kantor Kecamatan Putussibau Utara	379	161
20	Kantor Kecamatan Badau	360	349
21	Badan Keuangan Daerah	70	57
22	Bagian Kesejahteraan Masyarakat pada Sekretariat Daerah	50	42
23	Dinas Perhubungan	50	49
24	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	50	49
25	Inspektorat	50	49
26	PDAM Tirta Kapuas	100	84
Total		3147	2.478

2.3. Teknik Analisa 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{IKM unit layanan} = \text{nilai IKM} \times 25$$

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

Tabel 2.3
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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA SURVEI

Perkembangan tuntutan masyarakat untuk menuju paradigm *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas, dan patisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah Daerah. Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas kinerja pelayanan public perlu dilakuakn. Sejalan dengan Rencana Program Jangka Menengah(RPJM) Nasional yang menekankan pentingnya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu 5 tahun ke depan. Isu Strategis RPJMD Kabupaten Kapuas Hulu mengutamakan kepentingan masyarakat tentunya untuk kemajuan Kapuas Hulu terhadap kualitas pelayan publik. Guna keperluan tersebut maka perlu dilakukan pemantauan dan pengukuran terhadap penggunaan layanan publik setiap tahunnya.

Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2019 dilakukan selama 2 minggu oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Politeknik Negeri Pontianak. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada respoden penerima layanan yang meliputi 26 perangkat daerah yang ditunjuk oleh Sekretariat daerah untuk dijadikan sampel Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019. 26 perangkat daerah yang ditunjuk meliputi 17 dinas, 1 RSUD, 1 Pukesmas, 3 Kecamatan, 1 Badan, 1 Bagian, 1 Inspektorat dan 1 PDAM sebagai bagian dari sampel yang ditetapkan oleh Sekretariat Daerah sesuai dengan surat perjanjian kontrak kerja yang disampaikan ke Politeknik Negeri Pontianak.

Pada bab hasil pengolahan dan analisa data laporan kajian Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2019 ini disajikan sebagai berikut:

3.1. Tahapan Pengolahan Data Survei

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei tahunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada 26 unit pengguna layanan di Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019. Penyebaran hasil kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 2466 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.1.1. Pengolahan 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 survei.

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

Nilaimasing-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. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). 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 survei 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.

3.1.2. Pengujian Kualitas Data

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 survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei 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 survei oleh Surveyor.
 - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh Surveyor 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 program SPSS dan Microfoft Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Hasil pengolahan data selanjutnya akan dianalisis, dilakukan pembahasan dan disimpulkan dalam rangka untuk menjawab tujuan survei, serta dirumuskan rekomendasi kepada Unit Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surakarta dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

3.2. Pengolahan Data

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2019 meliputi 26 unit pelayanan ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

3.2.1. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini diberikan tugas baik untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang kependudukan, pencatatan sipil dan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan lingkup dan fungsinya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 165 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 165 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 69 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 68 orang berusia 20-30 Tahun, 26 orang berusia 31-40 tahun, dan diatas 60 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	Persentase (%)
< 20 Tahun	69	41.8
20-30 Tahun	68	41.2
31-40 Tahun	26	15.8
41-50 Tahun	0	0
51-60 Tahun	0	0
>60 Tahun	2	1.2
Jumlah	165	100

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 165 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 100 orang berjenis kelamin Pria dan 65 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	100	60.6
Wanita	65	39.4
Jumlah	165	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 165 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SMP sebanyak 1 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 70, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 82 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 9 orang, dan untuk lulusan S2–S3 sebanyak 3 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini :

Tabel 3.3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0.0
SMP	1	0.6
SMA/SMK	70	42.4
D1-D3	82	49.7
S1	9	5.5
S2-S3	3	1.8
Jumlah	165	100

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 165 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 Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 1 orang, swasta sebanyak 9 orang, wiraswasta sebanyak 18 orang, pelajar sebanyak 62 orang, pedagang sebanyak 15 dan sekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 60 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	1	0.6
Swasta	9	5.5
Wiraswasta	18	10.9
Pelajar	62	37.6
Pedagang	15	9.1
Lainnya	60	36.4
Jumlah	165	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 81.6330 berada pada katagori " 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
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.1152	0.3461	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.3636	0.3737	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.4061	0.3785	B
U4	Biaya / Tarif	3.2788	0.3643	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.1879	0.3542	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.2364	0.3596	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.2242	0.3582	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.3939	0.3771	B
U9	Sarana & Prasarana	3.1818	0.3535	B
Jumlah		29.3879	3.2653	
Nilai Konversi		Baik	81.6330	

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur waktu penyelesaian, yang menunjukkan tidak adanya penundaan waktu penyelesaian dalam menerima jasa layanan dengan nilai 85.1525 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak menunggu lama dalam pengurusannya. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak pernah menunda waktu penyelesaian urusan yang berkaitan dengan lingkup dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah persyaratan dengan nilai 77.88. sebenarnya nilai ini sudah masuk katagori mutu pelayanan B (Baik). Dalam upaya memperbaiki persyaratan telah dilakukan inovasi-inovasi, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju akan persyaratan yang sudah standar. Berkaitan dengan hal di atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan terus berusaha melakukan perbaikan.

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.1152 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 165 responden terdiri dari 28 orang memberikan penilaian sangat setuju, 129 orang memberikan penilaian setuju, 7 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup persyaratan dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6
Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0.6
2	Tidak Setuju (TS)	7	4.2
3	Setuju (S)	129	78.2
4	Sangat Setuju (SS)	28	17.0
		165	100.0

Sumber data diolah

2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,3636 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 165 responden terdiri dari 72 orang memberikan penilaian sangat setuju, 84 orang memberikan penilaian setuju, 6 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7
Sistem, Mekanisme & Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	1.8
2	Tidak Setuju (TS)	6	3.6
3	Setuju (S)	84	50.9
4	Sangat Setuju (SS)	72	43.6
		165	100.0

Sumber data diolah

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,4061 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 165 responden terdiri dari 72 orang memberikan penilaian sangat setuju, 84 orang memberikan penilaian setuju, 6 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini

Tabel 3.8
Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	1.8
2	Tidak Setuju (TS)	6	3.6
3	Setuju (S)	84	50.9
4	Sangat Setuju (SS)	72	43.6
		165	100.0

Sumber data diolah

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 rerata skor sebesar sebesar 3,2788 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 165 responden terdiri dari 56 orang memberikan penilaian sangat setuju, 101 orang memberikan penilaian setuju, 6 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup biaya/Tarif dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9
Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	1.8
2	Tidak Setuju (TS)	6	3.6
3	Setuju (S)	84	50.9
4	Sangat Setuju (SS)	72	43.6
		165	100.0

Sumber data diolah

5. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,1879 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 165 responden terdiri dari 41 orang memberikan penilaian sangat setuju, 116 orang memberikan penilaian setuju, 6 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	1.8
2	Tidak Setuju (TS)	6	3.6
3	Setuju (S)	84	50.9
4	Sangat Setuju (SS)	72	43.6
		165	100.0

Sumber data diolah

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,2364 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 165 responden terdiri dari 50 orang memberikan penilaian sangat setuju, 107 orang memberikan penilaian setuju, 5 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12
Kompetensi Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	1.8
2	Tidak Setuju (TS)	5	3.0
3	Setuju (S)	107	64.8
4	Sangat Setuju (SS)	50	30.3
		165	100.0

Sumber data diolah

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,2242 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 165 responden terdiri dari 47 orang memberikan penilaian sangat setuju, 110 orang memberikan penilaian setuju, 6 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini

Tabel 3.13
Perilaku Pelaksana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	1.2
2	Tidak Setuju (TS)	6	3.6
3	Setuju (S)	110	66.7
4	Sangat Setuju (SS)	47	28.5
		165	100.0

Sumber data diolah

8. Penanganan Pengaduan,Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,3939 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 165 responden terdiri dari 74 orang memberikan penilaian sangat setuju, 85 orang memberikan penilaian setuju, 3

orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini

Tabel 3.14
Penanganan Pengaduan,Saran Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	1.8
2	Tidak Setuju (TS)	3	1.8
3	Setuju (S)	85	51.6
4	Sangat Setuju (SS)	74	44.8
		165	100.0

Sumber data diolah

9. Sarana & 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 rerata skor sebesar sebesar 3,1818 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “ **Kurang Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori **Kurang baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.15 dibawah ini :

Tabel 3.15
Sarana & Prasarana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0.6
2	Tidak Setuju (TS)	6	3.7
3	Setuju (S)	120	72.7
4	Sangat Setuju (SS)	38	23.0
		165	100.0

Sumber data diolah

3.2.2. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini diberikan tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 30 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 30 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 9 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 15 orang berusia 20-30 Tahun, 1 orang berusia 31-40 tahun, 1 orang berusia 41-50 tahun, 2 orang berusia 51-60 tahun dan diatas 60 tahun sebanyak 2 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.17 dibawah ini :

**Tabel 3.17.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	9	30.0
20-30 Tahun	15	50.0
31-40 Tahun	1	3.3
41-50 Tahun	1	3.3
51-60 Tahun	2	6.7
>60 Tahun	2	6.7
Jumlah	30	100

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 30 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 18 orang berjenis kelamin Pria dan 12 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.18 dibawah ini:

**Tabel 3.18.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	18	60.0
Wanita	12	40.0
Jumlah	30	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 30 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 1 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 2 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 23 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 2 orang, dan untuk lulusan S2–S3 sebanyak 2 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.19 dibawah ini :

Tabel 3.19.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	1	3.3
SMP	0	0.0
SMA/SMK	2	6.7
D1-D3	23	76.7
S1	2	6.7
S2-S3	2	6.7
Jumlah	30	100

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 30 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 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 1 orang, swasta sebanyak 4 orang, wiraswasta sebanyak 15 orang, pedagang sebanyak 1 dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 9 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.20 dibawah ini:

Tabel 3.20.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	1	3.3
Swasta	4	13.3
Wiraswasta	15	50.0
Pelajar	0	0.0
Pedagang	1	3.3
Lainnya	9	30.0
Jumlah	30	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas

Hulu sebesar 82.8704 berada pada katagori “ Baik “ berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.21 dibawah ini:

Tabel 3.21
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.1000	0.3444	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.4667	0.3852	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.2333	0.3593	B
U4	Biaya / Tarif	3.2667	0.3630	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.2667	0.3630	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.4000	0.3852	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.3333	0.3704	B
U8	Penanganan Pengaduan,Saran	3.3333	0.3704	B
U9	Sarana & Prasarana	3.3667	0.3741	B
Jumlah		29.8333	3.3148	
Nilai Konversi		Baik	82.8704	

Sumber data diolah (2019)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur sistem, mekanisme dan Prosedur yang menunjukkan tidak ada pengecualian kecuali semuanya sesuaikan sesuai sistem, mekanisme dan prosuder dalam menerima jasa layanan dengan nilai 86.6675 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak menunggu lama dalam pengurusannya. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak pernah menunda waktu penyelesaian urusan yang berkaitan dengan lingkup dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah persyaratan dengan nilai 77.5000. sebenarnya nilai ini sudah masuk katagori mutu pelayanan B (Baik). Dalam upaya memperbaiki persyaratan telah dilakukan inovasi-inovasi, namun demikian masih ada responden yang

merasa sangat tidak setuju akan persyaratan yang sudah standar. Berkaitan dengan hal di atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan terus berusaha melakukan perbaikan.

1. **Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.1000 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden terdiri dari 8 orang memberikan penilaian sangat setuju, 18 orang memberikan penilaian setuju, 3 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup persyaratan dapat dilihat pada tabel 3.22 dibawah ini :

Tabel 3.22
Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	3.3
2	Tidak Setuju (TS)	3	10.0
3	Setuju (S)	18	60.0
4	Sangat Setuju (SS)	8	26.7
		30	100.0

Sumber data diolah

2. **Sistem, Mekanisme & Prosedur**

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

hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,4667 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden terdiri dari 17 orang memberikan penilaian sangat setuju, 11 orang memberikan penilaian setuju, 1 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.23 dibawah ini.

Tabel 3.23
Sistem, Mekanisme & Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	3.3
2	Tidak Setuju (TS)	1	3.3
3	Setuju (S)	11	36.7
4	Sangat Setuju (SS)	17	56.7
			100.0

Sumber data diolah

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,2333 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 165 responden terdiri dari 10 orang memberikan penilaian sangat setuju, 18 orang memberikan penilaian setuju, 1

orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.24 dibawah ini

Tabel 3.24
Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	3.3
2	Tidak Setuju (TS)	1	3.3
3	Setuju (S)	18	60.0
4	Sangat Setuju (SS)	10	33.4
		30	100.0

Sumber data diolah

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 rerata skor sebesar sebesar 3,2667 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden terdiri dari 11 orang memberikan penilaian sangat setuju, 17 orang memberikan penilaian setuju, 1 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup biaya/Tarif dapat dilihat pada tabel 3.25 dibawah ini :

Tabel 3.25
Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	3.3
2	Tidak Setuju (TS)	1	3.3
3	Setuju (S)	17	56.7
4	Sangat Setuju (SS)	11	36.7
		30	100.0

Sumber data diolah

5. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,2667 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden terdiri dari 12 orang memberikan penilaian sangat setuju, 14 orang memberikan penilaian setuju, 4 orang memberikan penilaian tidak setuju dan tidak ada responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.26 dibawah ini :

Tabel 3.26
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0.0
2	Tidak Setuju (TS)	4	13.3
3	Setuju (S)	14	46.7
4	Sangat Setuju (SS)	12	40.0
		30	100.0

Sumber data diolah

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,4000 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden terdiri dari 17 orang memberikan penilaian sangat setuju, 10 orang memberikan penilaian setuju, 1 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.27 dibawah ini:

Tabel 3.27
Kompetensi Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	6.7
2	Tidak Setuju (TS)	1	3.3
3	Setuju (S)	10	33.3
4	Sangat Setuju (SS)	17	56.7
		30	100.0

Sumber data diolah

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,3333 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden terdiri dari 12 orang memberikan penilaian sangat setuju, 16 orang memberikan penilaian setuju, 2 orang memberikan penilaian tidak setuju dan tidak responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.28 dibawah ini

Tabel 3.28
Perilaku Pelaksana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0.0
2	Tidak Setuju (TS)	2	6.7
3	Setuju (S)	16	53.3
4	Sangat Setuju (SS)	12	40.0
		30	100.0

Sumber data diolah

8. Penanganan Pengaduan,Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,3333 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Si Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu pil meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden terdiri dari 14 orang memberikan penilaian sangat setuju, 13 orang memberikan penilaian setuju, 2 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.29 dibawah ini

Tabel 3.29
Penanganan Pengaduan,Saran Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	3.3
2	Tidak Setuju (TS)	2	6.7
3	Setuju (S)	13	43.3
4	Sangat Setuju (SS)	14	46.7
		165	100.0

Sumber data diolah (2019)

9. Sarana & 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 rerata skor sebesar sebesar 3,3667 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden terdiri dari 16 orang memberikan penilaian sangat setuju, 10 orang memberikan penilaian setuju, 3 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.30 dibawah ini :

Tabel 3.30
Sarana & Prasarana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0.6
2	Tidak Setuju (TS)	6	3.7
3	Setuju (S)	120	72.7
4	Sangat Setuju (SS)	38	23.0
		165	100.0

Sumber data diolah

3.2.3. Dinas Kesehatan

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini diberikan tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintahan Kabupaten Kapuas Hulu di bidang kesehatan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 110 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 110 responden. Hasil survei

yang diperoleh terdiri dari 22 orang berusia 20-30 Tahun, 87 orang berusia 31-40 tahun, tidak ada responden yang berusia 41-50 tahun, tidak ada responden yang berusia 51-60 tahun dan diatas 60 tahun sebanyak 1 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.32 dibawah ini :

**Tabel 3.32.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	0	0.0
20-30 Tahun	22	20.0
31-40 Tahun	87	79.1
41-50 Tahun	0	0.0
51-60 Tahun	0	0.0
>60 Tahun	1	0.9
Jumlah	110	100

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 110 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 59 orang berjenis kelamin Pria dan 51 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.33 dibawah ini:

**Tabel 3.33.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	59	53.6
Wanita	51	46.4
Jumlah	30	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 110 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari lulusan SD tidak ada responden yang mengisi kuesioner, lulusan SMP sebanyak 2 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 11 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 94 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 2 orang, dan untuk lulusan S2–S3 sebanyak 1 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.34 dibawah ini

Tabel 3.34.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0.0
SMP	2	1.8
SMA/SMK	11	10.0
D1-D3	94	85.5
S1	2	1.8
S2-S3	1	0.9
Jumlah	110	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 110 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 Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 1 orang, swasta sebanyak 5 orang, wiraswasta sebanyak 32 orang, tidak terdapat responden bekerja sebagai pedagang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 72 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.35 dibawah ini:

Tabel 3.35.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	1	0.9
Swasta	5	4.5
Wiraswasta	32	29.1
Pelajar	0	0.0
Pedagang	0	0.0
Lainnya	72	65.5
Jumlah	110	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu Kabupaten

Kapuas Hulu sebesar 79.1414 berada pada katagori “ Baik “ berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.36 dibawah ini:

Tabel 3.36
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.0727	0.3414	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.1455	0.3495	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.2182	0.3576	B
U4	Biaya / Tarif	3.1364	0.3485	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.0182	0.3354	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3.3818	0.3758	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.3636	0.3737	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.1091	0.3455	B
U9	Sarana & Prasarana	3.0455	0.3384	C
Jumlah		28.4909	3.1657	
Nilai Konversi		Baik	79.1414	

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana yang menunjukkan profesionalisme dalam penanganan tugas dalam menerima jasa layanan dengan nilai 84.5450 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Dinas kesehatan sesuai kompetensi tugas pelaksanaan lapangan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kesehatan dalam melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan kompetensi pelaksanaan dilapangan.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 75.4550. sebenarnya nilai ini sudah masuk katagori mutu pelayanan C (Kurang Baik). Dalam upaya

memperbaiki produk spesifikasi jenis pelayanan perlu dilakukan inovasi-inovasi baru dalam pemberian pelayanan, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju akan produk spesifikasi tentang jenis pelayanan yang lebih jelas. Berkaitan dengan hal di atas Dinas Kesehatan akan terus berusaha melakukan perbaikan.

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.0727 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 110 responden terdiri dari 26 orang memberikan penilaian sangat setuju, 70 orang memberikan penilaian setuju, 10 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 4 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup persyaratan dapat dilihat pada tabel 3.37 dibawah ini :

Tabel 3.37
Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4	3.6
2	Tidak Setuju (TS)	10	9.1
3	Setuju (S)	70	63.6
4	Sangat Setuju (SS)	26	23.7
		110	100.0

Sumber data diolah

2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

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

hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,1455 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.5320 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 110 responden terdiri dari 33 orang memberikan penilaian sangat setuju, 62 orang memberikan penilaian setuju, 13 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.38 dibawah ini.

Tabel 3.38
Sistem, Mekanisme & Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	1.8
2	Tidak Setuju (TS)	13	11.8
3	Setuju (S)	62	56.4
4	Sangat Setuju (SS)	33	30.0
		110	100.0

Sumber data diolah

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,2182 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 110 responden terdiri dari 36 orang memberikan penilaian sangat setuju, 65 orang memberikan penilaian setuju, 6 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian

sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.39 dibawah ini

Tabel 3.39
Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4	3.6
2	Tidak Setuju (TS)	13	11.8
3	Setuju (S)	57	51.9
4	Sangat Setuju (SS)	36	32.7
		110	100.0

Sumber data diolah

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 rerata skor sebesar sebesar 3,1364 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 110 responden terdiri dari 36 orang memberikan penilaian sangat setuju, 57 orang memberikan penilaian setuju, 13 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 4 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup biaya/Tarif dapat dilihat pada tabel 3.40 dibawah ini :

Tabel 3.40
Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4	3.6
2	Tidak Setuju (TS)	13	11.8
3	Setuju (S)	57	51.9
4	Sangat Setuju (SS)	36	32.7
		110	100.0

Sumber data diolah

5. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,0182 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori **“Kurang Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori **Kurang Baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 110 responden terdiri dari 16 orang memberikan penilaian sangat setuju, 83 orang memberikan penilaian setuju, 8 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang yang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.41 dibawah ini :

Tabel 3.41
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	2.7
2	Tidak Setuju (TS)	8	7.3
3	Setuju (S)	83	75.5
4	Sangat Setuju (SS)	16	14.5
		110	100.0

Sumber data diolah

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,3818 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden terdiri dari 17 orang memberikan penilaian sangat setuju, 10 orang memberikan penilaian setuju, 1 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.42 dibawah ini:

Tabel 3.42
Kompetensi Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	1.8
2	Tidak Setuju (TS)	4	3.6
3	Setuju (S)	54	49.1
4	Sangat Setuju (SS)	50	45.5
		110	100.0

Sumber data diolah

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,3636 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 110 responden terdiri dari 44 orang memberikan penilaian sangat setuju, 63 orang memberikan penilaian setuju, 2 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang yang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.43 dibawah ini :

Tabel 3.43
Perilaku Pelaksana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0.9
2	Tidak Setuju (TS)	2	1.8
3	Setuju (S)	63	57.3
4	Sangat Setuju (SS)	44	40.0
		110	100.0

Sumber data diolah

8. Penanganan Pengaduan,Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,1091 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 110 responden terdiri dari 32 orang memberikan penilaian sangat setuju, 66 orang memberikan penilaian setuju, 4 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 8 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.44 dibawah ini :

Tabel 3.44
Penanganan Pengaduan,Saran Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	8	7.3
2	Tidak Setuju (TS)	4	3.6
3	Setuju (S)	66	60.0
4	Sangat Setuju (SS)	32	29.1
		110	100.0

Sumber data diolah

9. Sarana & 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 rerata skor sebesar sebesar 3,0455 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Kurang Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori **Kurang Baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 110 responden terdiri dari 119orang memberikan penilaian sangat setuju, 80 orang memberikan penilaian setuju, 8 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.45 dibawah ini :

Tabel 3.45
Sarana & Prasarana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	2.7
2	Tidak Setuju (TS)	8	7.3
3	Setuju (S)	80	72.7
4	Sangat Setuju (SS)	19	17.3
		110	100.0

Sumber data diolah

3.2.4. DINAS PERTANIAN DAN PANGAN

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini diberikan tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Pertanian dan Pangan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 81 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling. Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas

Hulu tahun 2019 sebanyak 81 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 12 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 25 orang berusia 20-30 Tahun, 17 orang berusia 31-40 tahun, 19 orang berusia 41-50 tahun, 4 orang berusia 51-60 tahun dan diatas 60 tahun sebanyak 4 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.47 dibawah ini :

**Tabel 3.47.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	12	14.8
20-30 Tahun	25	30.9
31-40 Tahun	17	21.0
41-50 Tahun	19	23.5
51-60 Tahun	4	4.9
>60 Tahun	4	4.9
Jumlah	81	100

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 81 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 58 orang berjenis kelamin Pria dan 23 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.48 dibawah ini:

**Tabel 3.48.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	58	71.6
Wanita	23	28.4
Jumlah	81	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 81 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 4 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 4 orang, Lulusan SMA/SMK sebanyak 25 orang, Lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 36 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 12 orang, dan untuk lulusan S2–S3 tidak ada. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.49 dibawah ini :

Tabel 3.49.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	4	4.9
SMP	4	4.9
SMA/SMK	25	30.9
D1-D3	36	44.5
S1	12	14.8
S2-S3	0	0.0
Jumlah	81	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 81 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 Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 19 orang, swasta sebanyak 14 orang, wiraswasta sebanyak 5 orang, pelajar sebanyak 12 orang, pedagang sebanyak 2 dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 29 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.50 dibawah ini:

Tabel 3.50.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	19	23.5
Swasta	14	17.3
Wiraswasta	5	6.2
Pelajar	12	14.8
Pedagang	2	2.5
Lainnya	29	35.8
Jumlah	81	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 80.1097 berada pada katagori " Baik " berada pada interval

konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.51 dibawah ini:

Tabel 3.51
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Pertanian dan Pangan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.1111	0.3457	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.2716	0.3635	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.2346	0.3594	B
U4	Biaya / Tarif	3.2716	0.3635	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.1235	0.3471	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.3580	0.3731	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.1605	0.3512	B
U8	Penanganan Pengaduan,Saran	3.2716	0.3635	B
U9	Sarana & Prasarana	3.0370	0.3374	B
Jumlah		28.8395	3.2044	
Nilai Konversi		Baik	80.1097	

Sumber data diolah (2019)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana yang digunakan sesuai dalam menerima jasa layanan dengan nilai 83.9500 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan sesuai dengan kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Pertanian dan Pangan dalam pelaksanaan tugas yang diberikan memenuhi ketentuan Kompetensi pelaksana.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah sarana dan prasarana dengan nilai 75.9250 sebenarnya nilai ini sudah masuk katagori mutu pelayanan C (Kurang Baik). Dalam upaya memperbaiki sarana dan prasarana yang mengikuti inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju akan sarana dan

prasarana yang sudah standar. Berkaitan dengan hal di atas Dinas Pertanian dan Pangan akan terus berusaha melakukan perbaikan.

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.1111 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden terdiri dari 20 orang memberikan penilaian sangat setuju, 54 orang memberikan penilaian setuju, 3 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 4 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel 3.52 dibawah ini :

Tabel 3.52
Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4	4.9
2	Tidak Setuju (TS)	3	3.7
3	Setuju (S)	54	66.7
4	Sangat Setuju (SS)	20	24.7
		81	100.0

Sumber data diolah

2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,2716 berada pada

interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden terdiri dari 28 orang memberikan penilaian sangat setuju, 48 orang memberikan penilaian setuju, 4 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.53 dibawah ini.

Tabel 3.53
Sistem, Mekanisme & Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.2
2	Tidak Setuju (TS)	4	4.9
3	Setuju (S)	48	59.3
4	Sangat Setuju (SS)	28	34.6
		81	100.0

Sumber data diolah

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3.2346 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden terdiri dari 30 orang memberikan penilaian sangat setuju, 42 orang memberikan penilaian setuju, 7 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian

sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.54 dibawah ini:

Tabel 3.54
Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2.5
2	Tidak Setuju (TS)	7	8.6
3	Setuju (S)	42	51.9
4	Sangat Setuju (SS)	30	37.0
		81	100.0

Sumber data diolah

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 rerata skor sebesar sebesar 3,2716 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden terdiri dari 35 orang memberikan penilaian sangat setuju, 37 orang memberikan penilaian setuju, 5 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 4 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup biaya/Tarif dapat dilihat pada tabel 3.55 dibawah ini :

Tabel 3.55
Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4	4.9
2	Tidak Setuju (TS)	5	6.2
3	Setuju (S)	37	45.7
4	Sangat Setuju (SS)	35	43.2
		81	100.0

Sumber data diolah

5. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,1235 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden terdiri dari 20 orang memberikan penilaian sangat setuju, 53 orang memberikan penilaian setuju, 6 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 yang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.56 dibawah ini :

Tabel 3.56
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2.5
2	Tidak Setuju (TS)	6	7.4
3	Setuju (S)	53	65.4
4	Sangat Setuju (SS)	20	24.7
		81	100.0

Sumber data diolah

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,3580 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden terdiri dari 40 orang memberikan penilaian sangat setuju, 33 orang memberikan penilaian setuju, 5orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.57 dibawah ini:

Tabel 3.57
Kompetensi Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3.7
2	Tidak Setuju (TS)	5	6.2
3	Setuju (S)	33	40.7
4	Sangat Setuju (SS)	40	49.4
		81	100.0

Sumber data diolah

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,1605 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden terdiri dari 22 orang memberikan penilaian sangat setuju, 53 orang memberikan penilaian setuju, 3 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang yang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.58 dibawah ini

Tabel 3.58
Perilaku Pelaksana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3.7
2	Tidak Setuju (TS)	3	3.7
3	Setuju (S)	53	65.4
4	Sangat Setuju (SS)	22	27.2
		81	100.0

Sumber data diolah

8. Penanganan Pengaduan,Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,2716 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden terdiri dari 33 orang memberikan penilaian sangat setuju, 40 orang memberikan penilaian setuju, 5 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.59 dibawah ini :

Tabel 3.59
Penanganan Pengaduan,Saran Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3.7
2	Tidak Setuju (TS)	5	6.2
3	Setuju (S)	40	49.4
4	Sangat Setuju (SS)	33	40.7
		81	100.0

Sumber data diolah

9. Sarana & 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 rerata skor sebesar sebesar 3,0370 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Kurang Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori **kurang baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden terdiri dari 13 orang memberikan penilaian sangat setuju, 61 orang memberikan penilaian setuju, 4

orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.60 dibawah ini :

Tabel 3.60
Sarana & Prasarana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3.7
2	Tidak Setuju (TS)	4	4.9
3	Setuju (S)	61	75.3
4	Sangat Setuju (SS)	13	16.0
		81	100.0

Sumber data diolah

3.2.5. Dinas Perikanan

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini diberikan tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Perikanan .

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 74 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 74 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 28 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 20 orang berusia 20-30 Tahun, 13 orang berusia 31-40 tahun, 8 orang berusia 41-50 tahun, 4 orang berusia 51-60 tahun dan diatas 60 tahun sebanyak 1 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.62 dibawah ini :

Tabel 3.62.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	28	37.8
20-30 Tahun	20	27.0
31-40 Tahun	13	17.6
41-50 Tahun	8	10.8
51-60 Tahun	4	5.4
>60 Tahun	1	1.4
Jumlah	74	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 74 orang. Responden

yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 54 orang berjenis kelamin Pria dan 20 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.63 dibawah ini:

Tabel 3.63.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	54	73.0
Wanita	20	27.0
Jumlah	30	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 74 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 5 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 22 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 35 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 7 orang, dan untuk lulusan S2–S3 sebanyak 1 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.64 dibawah ini :

Tabel 3.64.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	5	6.8
SMP	4	5.4
SMA/SMK	22	29.7
D1-D3	35	47.3
S1	7	9.5
S2-S3	1	1.4
Jumlah	74	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 74 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 Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI tidak ada, swasta sebanyak 11 orang, wiraswasta sebanyak 14 orang, pelajar sebanyak 21 orang, pedagang tidak ada dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 28 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.65 dibawah ini:

Tabel 3.65.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	0.0
Swasta	11	14.9
Wiraswasta	14	18.9
Pelajar	21	28.4
Pedagang	0	0.0
Lainnya	28	37.8
Jumlah	74	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 80.2928 berada pada katagori " Baik " berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.66 dibawah ini:

Tabel 3.66
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.0946	0.3438	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.1757	0.3528	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.1486	0.3498	B
U4	Biaya / Tarif	3.2432	0.3604	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.1892	0.3544	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.2973	0.3664	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.3243	0.3694	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.2297	0.3589	B
U9	Sarana & Prasarana	3.2027	0.3559	B
Jumlah		28.9054	3.2117	
Nilai Konversi		Baik	80.2928	

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah Perilaku yang menunjukkan sopan dan ramah dalam menerima jasa layanan dengan nilai 83.1075 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Perikanan ramah sopan dalam melayani. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Perikanan ramah dan sopan dalam pelayanan.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah persyaratan dengan nilai 77.3650 sebenarnya nilai ini sudah masuk katagori mutu pelayanan B (Baik). Dalam upaya memperbaiki persyaratan telah dilakukan inovasi-inovasi, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju akan persyaratan yang sudah standar. Berkaitan dengan hal di atas Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan.

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.0946 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 74 responden terdiri dari 14 orang memberikan penilaian sangat setuju, 55 orang memberikan penilaian setuju, 3 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup persyaratan dapat dilihat pada tabel 3.67 dibawah ini :

Tabel 3.67
Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2.7
2	Tidak Setuju (TS)	3	4.1
3	Setuju (S)	55	74.3
4	Sangat Setuju (SS)	14	18.9
		74	100.0

Sumber data diolah

2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,1757 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu

meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 74 responden terdiri dari 21 orang memberikan penilaian sangat setuju, 47 orang memberikan penilaian setuju, 4 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.68 dibawah ini.

Tabel 3.68
Sistem, Mekanisme & Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2.7
2	Tidak Setuju (TS)	4	5.4
3	Setuju (S)	47	63.5
4	Sangat Setuju (SS)	21	28.4
		74	100.0

Sumber data diolah

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,2333 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 165 responden terdiri dari 10 orang memberikan penilaian sangat setuju, 18 orang memberikan penilaian setuju, 1 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.69 dibawah:

Tabel 3.69
Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.4
2	Tidak Setuju (TS)	4	5.4
3	Setuju (S)	52	70.3
4	Sangat Setuju (SS)	17	23.0
		74	100.0

Sumber data diolah

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 rerata skor sebesar sebesar 3,1486 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 74 responden terdiri dari 26 orang memberikan penilaian sangat setuju, 42 orang memberikan penilaian setuju, 4 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup biaya/Tarif dapat dilihat pada tabel 3.70 dibawah ini :

Tabel 3.70
Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2.7
2	Tidak Setuju (TS)	4	5.4
3	Setuju (S)	42	56.8
4	Sangat Setuju (SS)	26	35.1
		74	100.0

Sumber data diolah

5. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,1892 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 74 responden terdiri dari 19 orang memberikan penilaian sangat setuju, 51 orang memberikan penilaian setuju, 3 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang yang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.71 dibawah ini :

Tabel 3.71
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.4
2	Tidak Setuju (TS)	3	4.1
3	Setuju (S)	51	68.9
4	Sangat Setuju (SS)	19	25.7
		74	100.0

Sumber data diolah

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,2973 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan

masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 74 responden terdiri dari 29 orang memberikan penilaian sangat setuju, 40 orang memberikan penilaian setuju, 3 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.72 dibawah ini:

Tabel 3.72
Kompetensi Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2.7
2	Tidak Setuju (TS)	3	4.1
3	Setuju (S)	40	54.1
4	Sangat Setuju (SS)	29	39.2
		74	100.0

Sumber data diolah

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,3243 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 74 responden terdiri dari 33 orang memberikan penilaian sangat setuju, 34 orang memberikan penilaian setuju, 5 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang yang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan

masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.73 dibawah ini :

Tabel 3.73
Perilaku Pelaksana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2.7
2	Tidak Setuju (TS)	5	6.8
3	Setuju (S)	34	45.9
4	Sangat Setuju (SS)	33	44.6
		74	100.0

Sumber data diolah

8. Penanganan Pengaduan,Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,2297 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 74 responden terdiri dari 26 orang memberikan penilaian sangat setuju, 41 orang memberikan penilaian setuju, 5 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 2 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.74 dibawah ini

Tabel 3.74
Penanganan Pengaduan, Saran Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2.7
2	Tidak Setuju (TS)	5	6.8
3	Setuju (S)	41	55.4
4	Sangat Setuju (SS)	26	35.1
		74	100.0

Sumber data diolah

9. Sarana & 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 rerata skor sebesar sebesar 3,2027 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 74 responden terdiri dari 25 orang memberikan penilaian sangat setuju, 42 orang memberikan penilaian setuju, 4 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.75 dibawah ini

Tabel 3.75
Sarana & Prasarana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	4.1
2	Tidak Setuju (TS)	4	5.4
3	Setuju (S)	42	56.8
4	Sangat Setuju (SS)	25	33.8
		74	100.0

Sumber data diolah

3.2.6. RSUD dr.Achmad Dipenogoro

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu. RSUD ini diberikan tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dipimpin oleh seorang direktur yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah..

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 30 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 178 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 124 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 49 orang berusia 20-30 Tahun, 5 orang berusia 31-40 tahun, tidak ada yang berusia 41-50 tahun, tidak ada yang berusia 51-60 tahun dan tidak ada yang berusia diatas 60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.77 dibawah ini :

Tabel 3.77.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	124	69.7
20-30 Tahun	49	27.5
31-40 Tahun	5	2.8
41-50 Tahun	0	0.0
51-60 Tahun	0	0.0
>60 Tahun	0	0.0
Jumlah	178	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 178 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 104 orang berjenis kelamin Pria dan 74 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.78 dibawah ini:

Tabel 3.78.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	104	58.4
Wanita	74	41.6
Jumlah	178	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 178 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 1 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 38 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 128 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 10 orang, dan untuk lulusan S2–S3 sebanyak 1 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.79 dibawah ini :

Tabel 3.79.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	1	0.6
SMP	0	0.0
SMA/SMK	38	21.3
D1-D3	128	71.9
S1	10	5.6
S2-S3	1	0.6
Jumlah	178	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 178 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 RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 1 orang, swasta sebanyak 7 orang, wiraswasta sebanyak 5 orang, pelajar sebanyak 79 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 86 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.80 dibawah ini:

Tabel 3.80.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	1	0.6
Swasta	7	3.9
Wiraswasta	5	2.8
Pelajar	79	44.4
Pedagang	0	0.0
Lainnya	86	48.3
Jumlah	178	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 76.7478 berada pada katagori “ Baik “ berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.81 dibawah ini:

Tabel 3.81
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.0393	0.3377	C
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.3539	0.3727	B
U3	Waktu Penyelesaian	2.8708	0.3190	C
U4	Biaya / Tarif	2.9382	0.3265	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.0449	0.3383	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3.1573	0.3508	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.1124	0.3458	B
U8	Penanganan Pengaduan,Saran	3.2360	0.3596	B
U9	Sarana & Prasarana	3.8764	0.3196	C
Jumlah		27.6292	3.0699	
Nilai Konversi		Baik	76.7478	BAIK

Sumber data diolah (2019)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur sistem, mekanisme dan Prosedur yang menunjukkan tidak ada pengecualian kecuali semuanya sesuaikan sesuai sistem, mekanisme dan prosuder dalam

menerima jasa layanan dengan nilai 83.8475 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro dalam pengurusannya. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai RSUD dr.Achmad Dipenogoro menyesuaikan dengan sistem, mekanisme dan prosedur yang berlaku dengan lingkup dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah waktu penyelesaian dengan nilai 71.7700. Nilai ini kurang baik dengan kategori mutu pelayanan C (Kurang Baik). Dalam upaya untuk memperbaiki waktu penyelesaian/waktu tunggu RSUD dr.Achmad Dipenogoro telah melakukan berbagai inovasi-inovasi dengan berbagai cara, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju akan waktu penyelesaian yang sudah standar. Berkaitan dengan hal di atas RSUD dr.Achmad Dipenogoro akan terus berusaha melakukan perbaikan.

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.0393 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori "kurang baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 178 responden terdiri dari 21 orang memberikan penilaian sangat setuju, 146 orang memberikan penilaian setuju, 8 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup persyaratan dapat dilihat pada tabel 3.82 dibawah ini :

Tabel 3.82
Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	1.7
2	Tidak Setuju (TS)	8	4.5
3	Setuju (S)	146	82.0
4	Sangat Setuju (SS)	21	11.8
		178	100.0

Sumber data diolah

2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,3539 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori **baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 178 responden terdiri dari 64 orang memberikan penilaian sangat setuju, 113 orang memberikan penilaian setuju, 1 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Pintu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.83 dibawah ini.

Tabel 3.83
Sistem, Mekanisme & Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0.0
2	Tidak Setuju (TS)	1	0.6
3	Setuju (S)	113	63.5
4	Sangat Setuju (SS)	64	36.0
		178	100.0

Sumber data diolah

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 2.8708 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Kurang Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori kurang baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 178 responden terdiri dari 37 orang memberikan penilaian sangat setuju, 90 orang memberikan penilaian setuju, 42 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 9 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.84 dibawah ini

Tabel 3.84
Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	9	5.1
2	Tidak Setuju (TS)	42	23.6
3	Setuju (S)	90	50.6
4	Sangat Setuju (SS)	37	20.8
		178	100.0

Sumber data diolah

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 rerata skor sebesar sebesar 2.9382 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Kurang Baik**”. Dengan

demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori **Kurang baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 178 responden terdiri dari 46 orang memberikan penilaian sangat setuju, 84 orang memberikan penilaian setuju, 39 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 9 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup biaya/Tarif dapat dilihat pada tabel 3.85 dibawah ini :

Tabel 3.85
Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	9	5.1
2	Tidak Setuju (TS)	39	21.9
3	Setuju (S)	84	47.2
4	Sangat Setuju (SS)	46	25.8
		178	100.0

Sumber data diolah

5. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3.0449 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori "**Kurang Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori **Kurang Baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 178 responden terdiri dari 16 orang memberikan penilaian sangat setuju, 155 orang memberikan penilaian setuju, 6 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 1 orang yang memberikan

penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.86 dibawah ini :

Tabel 3.86
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0.0
2	Tidak Setuju (TS)	4	13.3
3	Setuju (S)	14	46.7
4	Sangat Setuju (SS)	12	40.0
		30	100.0

Sumber data diolah

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,1573 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan berada pada kategori **Baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 178 responden terdiri dari 49 orang memberikan penilaian sangat setuju, 112 orang memberikan penilaian setuju, 13 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 4 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.87 dibawah ini:

Tabel 3.87
Kompetensi Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4	2.2
2	Tidak Setuju (TS)	13	7.3
3	Setuju (S)	112	62.9
4	Sangat Setuju (SS)	49	27.5
		178	100.0

Sumber data diolah

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3.1124 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori **Baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 178 responden terdiri dari 53 orang memberikan penilaian sangat setuju, 100 orang memberikan penilaian setuju, 17 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 8 memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.88 dibawah ini :

Tabel 3.88
Perilaku Pelaksana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	8	4.5
2	Tidak Setuju (TS)	17	9.6
3	Setuju (S)	100	56.2
4	Sangat Setuju (SS)	53	29.8
		178	100.0

Sumber data diolah

8. Penanganan Pengaduan,Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3.2360 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu pil meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori **Baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 178 responden terdiri dari 62 orang memberikan penilaian sangat setuju, 99 orang memberikan penilaian setuju, 14 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 3 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.89 dibawah ini :

Tabel 3.89
Penanganan Pengaduan,Saran Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	3.3
2	Tidak Setuju (TS)	2	6.7
3	Setuju (S)	13	43.3
4	Sangat Setuju (SS)	14	46.7
		165	100.0

Sumber data diolah

9. Sarana & 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 rerata skor sebesar sebesar 2.8764 berada pada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori “**Kurang Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori **Kurang Baik**.

Hasil analisis pada jawaban dari 178 responden terdiri dari 19 orang memberikan penilaian sangat setuju, 124 orang memberikan penilaian setuju, 29 orang memberikan penilaian tidak setuju dan 6 orang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.Achmad Dipenogoro Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.90 dibawah ini :

Tabel 3.90
Sarana & Prasarana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	6	3.4
2	Tidak Setuju (TS)	29	16.3
3	Setuju (S)	124	69.7
4	Sangat Setuju (SS)	19	10.7
		178	100.0

Sumber data diolah

3.2.7. Puskesmas Putussibau Utara

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di

Puskesmas Putussibau Utara Kabupaten Kapuas Hulu. Puskesmas ini diberikan tugas pokok pemerintahan daerah di bidang pelayanan kesehatan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Putussibau Utara Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 66 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Putussibau Utara Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 66 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 36 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 23 orang berusia 20-30 Tahun, 4 orang berusia 31-40 tahun, 2 orang berusia 41-50 tahun, 2 orang berusia 51-60 tahun dan diatas 60 tahun sebanyak 1 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.92 dibawah ini:

Tabel 3.92.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	36	54.5
20-30 Tahun	23	34.8
31-40 Tahun	4	6.1
41-50 Tahun	2	3.0
51-60 Tahun	0	0
>60 Tahun	1	1.5
Jumlah	66	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 66 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 38 orang berjenis kelamin Pria dan 28 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.93 dibawah ini:

Tabel 3.93.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	38	57.6
Wanita	28	42.4
Jumlah	66	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 66 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari

responden lulusan SD sebanyak 1 orang, lulusan SMP sebanyak 1 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 29 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 31 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 3 orang, dan untuk lulusan S2–S3 sebanyak 1 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.19 dibawah ini :

Tabel 3.94.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	1	1.5
SMP	1	1.5
SMA/SMK	29	43.9
D1-D3	31	47.0
S1	3	4.5
S2-S3	1	1.5
Jumlah	66	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 66 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 Puskesmas Putussibau Utara Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari swasta sebanyak 17 orang,

pelajar sebanyak 35 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 14 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.95 dibawah ini:

Tabel 3.95.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	0.0
Swasta	17	25.8
Wiraswasta	0	0
Pelajar	35	53.0
Pedagang	0	0
Lainnya	13	21.2
Jumlah	66	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Putussibau Utara Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Puskesmas Putussibau Utara Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 77.6936 berada pada katagori " Baik " berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.96 dibawah ini:

Tabel 3.96
Nilai Unsur Pelayanan
Puskesmas Putussibau Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.1970	0.3552	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.0606	0.3401	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.0152	0.3350	B
U4	Biaya / Tarif	3.1515	0.3502	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.0758	0.3418	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.2273	0.3586	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.1061	0.3451	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.1061	0.3451	B
U9	Sarana & Prasarana	3.0303	0.3367	B
Jumlah		27.9697	3.1077	
Nilai Konversi		Baik	77.6936	

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana dalam menerima jasa layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 80.6825 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Puskesmas Putussibau Utara Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanan sesuai dengan kompetensinya yang berkaitan dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah waktu penyelesaian dengan nilai 75.3800 nilai ini sudah masuk katagori mutu pelayanan C (**Kurang Baik**). Dalam upaya memperbaiki waktu penyelesaian banyak faktor yang harus dipertimbangkan antrian masyarakat yang berobat, sehingga mereka juga melakukan terobos baru dengan berbagai inovasi-inovasi. Namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju akan waktu penyelesaian yang sudah standar. Berkaitan dengan

hal di atas Puskesmas Putussibau Utara Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan.

3.2.8. Dinas Penataan Ruang Dan Cipta Karya

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Penataan Ruang dan Cipta Karya Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini diberikan tugas menyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang penataan ruang dan cipta karya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penataan Ruang dan Cipta Karya Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 48 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penataan Ruang dan Cipta Karya Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 48 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 13 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 21 orang berusia 20-30 Tahun, 6 orang berusia 31-40 tahun, 4 orang berusia 41-50 tahun, 3 orang

berusia 51-60 tahun dan diatas 60 tahun sebanyak 1 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.98 dibawah ini :

Tabel 3.98.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	13	27.1
20-30 Tahun	21	43.8
31-40 Tahun	6	12.5
41-50 Tahun	4	8.2
51-60 Tahun	3	6.3
>60 Tahun	1	2.1
Jumlah	48	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 48 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 34 orang berjenis kelamin Pria dan 14 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.99 dibawah ini:

Tabel 3.99.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	34	70.8
Wanita	14	29.2
Jumlah	48	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 48 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 1 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 10 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 29 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 6 orang, dan untuk lulusan S2–S3 sebanyak 2 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.100 dibawah ini :

Tabel 3.100.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	1	2.1
SMP	0	0.0
SMA/SMK	10	20.8
D1-D3	29	60.4
S1	6	12.5
S2-S3	2	4.2
Jumlah	48	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Penataan Ruang dan Cipta Karya Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 1 orang, swasta sebanyak 9 orang, wiraswasta sebanyak 3 orang, pelajar sebanyak 5 orang, pedagang sebanyak 2 dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 28 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.101 dibawah ini:

Tabel 3.101.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	1	2.1
Swasta	9	18.8
Wiraswasta	3	6.3
Pelajar	5	10.4
Pedagang	2	4.2
Lainnya	28	58.3
Jumlah	48	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Penataan Ruang dan Cipta Karya Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data

yang dilakukan menunjukkan IKM Penataan Ruang dan Cipta Karya Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 76.7361 berada pada katagori “ Baik “ berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.102 dibawah ini:

Tabel 3.102
Nilai Unsur Pelayanan
Penataan Ruang dan Cipta Karya

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	2.9792	0.3310	C
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.0417	0.3380	C
U3	Waktu Penyelesaian	3.1042	0.3449	B
U4	Biaya / Tarif	3.1667	0.3519	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.2083	0.3565	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.2292	0.3588	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.0833	0.3426	B
U8	Penanganan Pengaduan,Saran	2.9167	0.3241	C
U9	Sarana & Prasarana	2.8958	0.3218	C
Jumlah		27.6250	3.0694	
Nilai Konversi		Baik	76.7361	

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana dalam menerima jasa layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 80.6825 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Penataan Ruang dan Cipta Karya Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanan sesuai dengan kompetensinya yang berkaitan dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah sarana dan prasarana dengan nilai 72.3950 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan C (Kurang Baik). Dalam upaya memperbaiki sarana dan

prasarana telah dilakukan inovasi-inovasi, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju akan sarana dan prasarana yang sudah standard an dimiliki dinas. Berkaitan dengan hal di atas Dinas Penataan Ruang dan Cipta Karya Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan.

3.2.9. Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 80 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 80 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 28 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 17 orang

berusia 20-30 Tahun, 11 orang berusia 31-40 tahun, 17 orang berusia 41-50 tahun, 6 orang berusia 51-60 tahun dan diatas 60 tahun sebanyak 1 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.104 dibawah ini :

Tabel 3.104.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	28	35.0
20-30 Tahun	17	21.3
31-40 Tahun	11	13.8
41-50 Tahun	17	21.3
51-60 Tahun	6	7.5
>60 Tahun	1	1.3
Jumlah	80	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 80 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 47 orang berjenis kelamin Pria dan 33 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.105 dibawah ini:

Tabel 3.105.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	47	58.8
Wanita	33	41.2
Jumlah	48	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 80 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 1 orang, lulusan SMP sebanyak 5 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 32 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 34 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 7 orang, dan untuk lulusan S2–S3 sebanyak 1 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.100 dibawah ini :

Tabel 3.100.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	1	1.3
SMP	5	6.3
SMA/SMK	32	40.0
D1-D3	34	42.5
S1	7	8.8
S2-S3	1	1.3
Jumlah	80	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 2 orang, swasta sebanyak 14 orang, wiraswasta sebanyak 13 orang, pelajar sebanyak 11 orang, pedagang sebanyak 2 dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 38 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.101 dibawah ini:

Tabel 3.101.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	2	2.5
Swasta	14	17.5
Wiraswasta	13	16.3
Pelajar	11	13.8
Pedagang	2	2.5
Lainnya	38	47.5
Jumlah	80	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Penataan Ruang dan Cipta Karya

Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 80.1736 berada pada katagori “ Baik “ berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.102 dibawah ini:

Tabel 3.102
Nilai Unsur Pelayanan
Penataan Ruang dan Cipta Karya

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.1375	0.3486	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.1000	0.3444	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.1375	0.3486	B
U4	Biaya / Tarif	3.2625	0.3625	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.0375	0.3375	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3.2875	0.3653	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.5500	0.3944	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.2125	0.3569	B
U9	Sarana & Prasarana	3.1375	0.3486	B
Jumlah		28.8625	3.2069	
Nilai Konversi		BAIK	80.1736	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dalam menerima jasa layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 80.1736 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai perilaku pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanan mempunyai perilaku ramah dan sopan yang berkaitan dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah produk spesifikasi jenis pelayanan yang belum begitu jelas dengan nilai 75.9375 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan C (Kurang Baik). Dalam upaya memperbaiki produk spesifikasi jenis pelayanan telah dilakukan inovasi-

inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju akan produk spesifikasi jenis pelayanan yang baru. Berkaitan dengan hal di atas. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan.

3.2.10. Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang komunikasi, informatika dan statistik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 59 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 59 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 28 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 20 orang

berusia 20-30 Tahun, 7 orang berusia 31-40 tahun, 4 orang berusia 41-50 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.104 dibawah ini :

Tabel 3.104.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	28	47.5
20-30 Tahun	20	33.9
31-40 Tahun	7	11.9
41-50 Tahun	4	6.8
51-60 Tahun	0	0.0
>60 Tahun	0	0.0
Jumlah	59	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 59 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 37 orang berjenis kelamin Pria dan 22 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.105 dibawah ini:

Tabel 3.105.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	37	62.7
Wanita	22	37.3
Jumlah	59	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 59 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 1 orang, lulusan SMP sebanyak 2 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 11 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 37 orang, dan lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 8 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.106 dibawah ini :

Tabel 3.106.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	1	1.7
SMP	2	3.4
SMA/SMK	11	18.6
D1-D3	37	62.7
S1	8	13.6
S2-S3	0	0.0
Jumlah	59	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari swasta sebanyak 9 orang, wiraswasta sebanyak 3 orang, pelajar sebanyak 33 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 14 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.107 dibawah ini:

Tabel 3.107.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	0.0
Swasta	9	15.3
Wiraswasta	3	5.1
Pelajar	33	55.9
Pedagang	0	0.0
Lainnya	14	23.7
Jumlah	59	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaaagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data

yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 77.2128 berada pada katagori “Baik” berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.108 dibawah ini:

Tabel 3.108
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.0000	0.3333	C
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.0169	0.3352	C
U3	Waktu Penyelesaian	2.8983	0.3220	C
U4	Biaya / Tarif	2.9492	0.3277	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.9322	0.3220	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3.3898	0.3766	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.3220	0.3766	B
U8	Penanganan Pengaduan,Saran	3.0678	0.3409	B
U9	Sarana & Prasarana	3.1864	0.3540	B
Jumlah		27.7966	3.0885	
Nilai Konversi		BAIK	77.2128	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana dalam menerima jasa layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 84.7450 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya harus sesuai dengan kompetensi pelaksana petugas dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah waktu penyelesaian belum dapat diatasi dengan nilai 72.4575 nilainya

termasuk katagori mutu pelayanan C (Kurang Baik). Dalam upaya memperbaiki waktu penyelesaian dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju akan produk spesifikasi jenis pelayanan yang baru. Berkaitan dengan hal di atas, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan proses dengan waktu penyelesaian.

3.2.11. Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian Dan Transmigrasi

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang tenaga kerja, perindustrian dan transmigrasi. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 94 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi

Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 94 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 20 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 62 orang berusia 20-30 Tahun, 9 orang berusia 31-40 tahun, 1 orang berusia 41-50, 2 orang berusia 51-60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.110 dibawah ini :

**Tabel 3.110.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	20	21.3
20-30 Tahun	62	66.0
31-40 Tahun	9	9.6
41-50 Tahun	1	1.1
51-60 Tahun	2	2.1
>60 Tahun	0	0.0
Jumlah	94	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 94 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 61 orang berjenis kelamin Pria dan 33 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.105 dibawah ini:

**Tabel 3.111.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	61	64.9
Wanita	33	35.1
Jumlah	94	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 94 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 3 orang, lulusan SMP sebanyak 2 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 36 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 42 orang, dan lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 11 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.112 dibawah ini :

Tabel 3.112.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	3	3.2
SMP	2	2.1
SMA/SMK	36	38.3
D1-D3	42	44.7
S1	11	11.7
S2-S3	0	0.0
Jumlah	94	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari swasta sebanyak 54 orang, pelajar sebanyak 18 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 22 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.113 dibawah ini:

Tabel 3.113.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	0.0
Swasta	54	57.4
Wiraswasta	0	0.0
Pelajar	18	19.1
Pedagang	0	0.0
Lainnya	22	23.4
Jumlah	94	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil

analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 82.7719 berada pada katagori “Baik“ berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.114 dibawah ini:

Tabel 3.114
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.2553	0.3617	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.2660	0.3629	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.2234	0.3582	B
U4	Biaya / Tarif	3.2660	0.3629	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.3298	0.3700	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.3830	0.3759	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.3936	0.3771	B
U8	Penanganan Pengaduan,Saran	3.3511	0.3723	B
U9	Sarana & Prasarana	3.3298	0.3700	B
Jumlah		29.7979	3.3109	B
Nilai Konversi		BAIK	82.7719	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dalam menerima jasa layanan ramah dan sopan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 84.8400 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya berperilaku sopan dan ramah dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah waktu penyelesaian belum dapat diatasi dengan nilai 80.5850 nilainya

termasuk katagori mutu pelayanan B (Baik). Dalam upaya memperbaiki waktu penyelesaian dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju perbaikan waktu penyelesaian. Berkaitan dengan hal di atas, Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan proses dengan waktu penyelesaian.

3.2.12. Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Dan Perdagangan

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha kecil menengah dan Perdagangan Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang koperasi, usaha kecil menengah dan perdagangan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi, Usaha kecil menengah dan Perdagangan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 50 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperasi, Usaha kecil menengah dan

Perdagangan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 50 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 17 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 16 orang berusia 20-30 Tahun, 7 orang berusia 31-40 tahun, 5 orang berusia 41-50 Tahun, 5 orang berusia 51-60 Tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.116 dibawah ini :

**Tabel 3.116.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	17	34.0
20-30 Tahun	16	32.0
31-40 Tahun	7	14.0
41-50 tahun	5	10.0
51-60 Tahun	5	10.0
>60 Tahun	0	0.0
Jumlah	50	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 50 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 22 orang berjenis kelamin Pria dan 28 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.117 dibawah ini:

**Tabel 3.117.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	22	44.0
Wanita	28	56.0
Jumlah	50	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 50 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 2 orang, lulusan SMP sebanyak 1 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 12 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 30 orang, dan lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 5 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.112 dibawah ini :

Tabel 3.112.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	2	4.0
SMP	1	2.0
SMA/SMK	12	24.0
D1-D3	30	60.0
S1	5	10.0
S2-S3	0	0.0
Jumlah	50	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Koperasi, Usaha kecil menengah dan Perdagangan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 2 orang, Swasta sebanyak 7 orang, Wiraswasta sebanyak 4 orang, pelajar sebanyak 22 orang, Pedagang sebanyak 1 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 14 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.113 dibawah ini:

Tabel 3.113.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	2	4.0
Swasta	7	14.0
Wiraswasta	4	8.0
Pelajar	22	44.0
Pedagang	1	2.0
Lainnya	14	28.0
Jumlah	50	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Koperasi, Usaha kecil

menengah dan Perdagangan Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 76.7778 berada pada katagori “Baik” berada pada interval konversi 76.61-88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.114 dibawah ini:

Tabel 3.114
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Koperasi, Usaha kecil menengah dan Perdagangan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.0200	0.3356	C
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.3000	0.3667	B
U3	Waktu Penyelesaian	2.9200	0.3244	C
U4	Biaya / Tarif	3.1400	0.3489	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.9800	0.3311	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3.0800	0.3422	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.1000	0.3444	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.2400	0.3600	B
U9	Sarana & Prasarana	2.8600	0.3178	B
Jumlah		27.6400	3.0711	C
Nilai Konversi		BAIK	76.7778	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam menerima jasa layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 82.5000 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Koperasi, Usaha kecil menengah dan Perdagangan Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya

mengikuti sistem, mekanisme dan prosedur dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah waktu penyelesaian belum dapat diatasi dengan nilai 71.5000 nilainya termasuk kategori mutu pelayanan C (**Kurang Baik**). Dalam upaya memperbaiki sarana dan prasarana dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju perbaikan sarana prasarana. Berkaitan dengan hal di atas, Dinas Koperasi, Usaha kecil menengah dan Perdagangan Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan.

3.2.13. Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang pendidikan dan kebudayaan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 98 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 98 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 33 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 35 orang berusia 20-30 Tahun, 15 orang berusia 31-40 tahun, 11 orang berusia 41-50, 4 orang berusia 51-60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.116 dibawah ini :

Tabel 3.116.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	33	33.7
20-30 Tahun	35	35.7
31-40 Tahun	15	15.3
41-50 Tahun	11	11.2
51-60 Tahun	4	4.1
>60 Tahun	0	0.0
Jumlah	98	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 98 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri

dari 46 orang berjenis kelamin Pria dan 52 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.117 dibawah ini:

Tabel 3.117.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	46	46.9
Wanita	52	53.1
Jumlah	98	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 98 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 1 orang, lulusan SMP sebanyak 1 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 13 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 53 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 28 orang dan lulusan S2-S3 sebanyak 2 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.118 dibawah ini :

Tabel 3.118.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	1	1.0
SMP	1	1.0
SMA/SMK	13	13.3
D1-D3	53	54.1
S1	28	28.6
S2-S3	2	2.0
Jumlah	98	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 15 orang, swasta sebanyak 17 orang, Wiraswasta sebanyak 5 orang, pelajar sebanyak 23 orang, Pedagang sebanyak 1 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 37 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.119 dibawah ini:

Tabel 3.119.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	15	15.3
Swasta	17	17.3
Wiraswasta	5	5.1
Pelajar	23	23.5
Pedagang	1	1.0
Lainnya	37	37.6
Jumlah	98	100.0

Sumber data diolah (2019)

5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 77.2676 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.120 dibawah ini:

Tabel 3.120.
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.0714	0.3413	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.0714	0.3413	B
U3	Waktu Penyelesaian	2.9796	0.3311	C
U4	Biaya / Tarif	3.1224	0.3469	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.0816	0.3424	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.1633	0.3515	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.1939	0.3549	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.1837	0.3537	B
U9	Sarana & Prasarana	2.9490	0.3277	B
Jumlah		27.8163	3.0907	C
Nilai Konversi		BAIK	77.2676	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dalam menerima jasa layanan ramah dan sopan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 79.8475 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan **B (Kinerja Baik)**. Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya berperilaku sopan dan ramah dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah sarana dan prasarana belum dapat diatasi dengan nilai 73.7250 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan **C (Kurang Baik)**. Dalam upaya memperbaiki sarana prasarana dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju perbaikan waktu penyelesaian. Berkaitan dengan hal di atas, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten

Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan proses dengan waktu penyelesaian.

3.2.14. Dinas Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Pemukiman

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang lingkungan hidup, perumahan dan kawasan pemukiman. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 82 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 82 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 24 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 21 orang berusia 20-30 Tahun, 22 orang berusia 31-40 tahun, 12 orang

berusia 41-50, 2 orang berusia 51-60 tahun, dan berusia di atas 60 Tahun sebanyak 1 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.122 dibawah ini :

**Tabel 3.122.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	24	29.3
20-30 Tahun	21	25.6
31-40 Tahun	22	26.8
41-50 Tahun	12	14.6
51-60 Tahun	2	2.4
>60 Tahun	1	1.2
Jumlah	82	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 82 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 54 orang berjenis kelamin Pria dan 28 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.123 dibawah ini:

**Tabel 3.123.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	54	65.9
Wanita	28	34.1
Jumlah	82	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 82 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 1 orang, lulusan SMP sebanyak 3 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 24 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 35 orang, dan lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 19 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.124 dibawah ini :

Tabel 3.124.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	1	1.2
SMP	3	3.7
SMA/SMK	24	29.3
D1-D3	35	42.7
S1	19	23.2
S2-S3	0	0.0
Jumlah	82	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 82 responden terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 12 orang, swasta sebanyak 31 orang, wiraswasta sebanyak 5 orang, pelajar sebanyak 21 orang, pedagang sebanyak 2 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 11 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.125 dibawah ini:

Tabel 3.125.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	12	14.6
Swasta	31	37.8
Wiraswasta	5	6.1
Pelajar	21	25.6
Pedagang	2	2.4
Lainnya	11	13.4
Jumlah	82	100.0

Sumber data diolah (2019)

5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai

SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 77.0326 berada pada katagori “Baik” berada pada interval konversi 76.61-88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.126 dibawah ini:

Tabel 3.126
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	2.9634	0.3293	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2.9756	0.3306	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.0976	0.3442	B
U4	Biaya / Tarif	3.0488	0.3388	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.1585	0.3509	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.1951	0.3550	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.2195	0.3577	B
U8	Penanganan Pengaduan,Saran	3.1098	0.3455	B
U9	Sarana & Prasarana	2.9634	0.3293	B
Jumlah		27.7317	3.0813	B
Nilai Konversi		BAIK	77.0325	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dalam menerima jasa layanan ramah dan sopan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 80.4875 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai kompetensi perilaku pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya berperilaku sopan dan ramah dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah persyaratan yang terlalu birokratis dan sulit dengan nilai 74.0850 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan C (Kurang Baik). Dalam upaya memperbaiki persyaratan yang dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju dengan persyaratan yang mempersulit mereka dalam pengurusan dalam semua lingkungan hidup, perumahan dan kawasan pemukiman. Berkaitan dengan hal di atas, Dinas Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan yang berkaitan dengan persyaratan ini.

3.2.15. Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Kependudukan Dan Keluarga Berencana

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang sosial, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian kependudukan dan keluarga berencana. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 69 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 69 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 20 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 25 orang berusia 20-30 Tahun, 8 orang berusia 31-40 tahun, 14 orang berusia 41-50, 2 orang berusia 51-60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.128 dibawah ini :

**Tabel 3.128.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	20	29.0
20-30 Tahun	25	36.2
31-40 Tahun	8	11.6
41-50 Tahun	14	20.3
51-60 Tahun	2	2.9
>60 Tahun	0	0.0
Jumlah	69	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 69 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 32 orang berjenis kelamin Pria dan 37 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.129 dibawah ini:

Tabel 3.129.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	32	46.4
Wanita	37	53.6
Jumlah	69	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 69 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 3 orang, lulusan SMP sebanyak 3 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 14 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 44 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 4 orang, DAN lulusan S2-S3 sebanyak 1 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.130 dibawah ini :

Tabel 3.130.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	3	4.3
SMP	3	4.3
SMA/SMK	14	20.3
D1-D3	44	63.8
S1	4	5.8
S2-S3	1	1.4
Jumlah	69	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 5 orang, swasta sebanyak 17 orang, wiraswasta sebanyak 3 orang, pelajar sebanyak 24 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 20 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.131 dibawah ini:

Tabel 3.131.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	5	7.3
Swasta	17	24.6
Wiraswasta	3	4.3
Pelajar	24	34.8
Pedagang	0	0.0
Lainnya	20	29.0
Jumlah	69	

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 76.8116 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.132 dibawah ini:

Tabel 3.132
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.1594	0.3510	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.2899	0.3655	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.0145	0.3349	C
U4	Biaya / Tarif	3.0000	0.3333	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.1884	0.3543	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.0870	0.3430	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.1014	0.3446	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	2.9565	0.3285	C
U9	Sarana & Prasarana	2.8551	0.3172	C
Jumlah		27.6522	3.0725	
Nilai Konversi		BAIK	76.8116	BAIK

Sumber data diolah (2019)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah sistem, mekanisme, dan prosedur dalam menerima jasa layanan harus mengikuti aturan berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur yang ada sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 82.2475 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai sistem, mekanisme, dan prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya mengikuti sistem, mekanisme, dan prosedur dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah sarana dan prasarana yang ada masih belum dapat ditingkatkan yang mempunyai nilai 71.3775 nilainya termasuk kategori mutu pelayanan **C (Kurang Baik)**. Dalam upaya memperbaiki sarana dan prasarana dilakukan

berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju terhadap perbaikan sarana dan prasarana yang ada. Berkaitan dengan hal di atas, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang terdapat pada dinas ini.

3.2.16. Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga Dan Sumber Daya Air

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang pekerjaan umum, bina marga, dan sumber daya air. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 52 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 52 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 18 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 19 orang berusia 20-30 Tahun, 8 orang berusia 31-40 tahun, 5 orang berusia 41-50, 1 orang berusia 51-60 tahun, dan 1 orang yang berusia diatas 60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.134 dibawah ini :

Tabel 3.134.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	18	34.6
20-30 Tahun	19	36.5
31-40 Tahun	8	15.4
41-50 Tahun	5	9.6
51-60 Tahun	1	1.9
>60 Tahun	1	1.9
Jumlah	52	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 52 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 34 orang berjenis kelamin Pria dan 18 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.135 dibawah ini:

Tabel 3.135.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	34	65.4
Wanita	18	34.6
Jumlah	94	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 52 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SMA/SMK sebanyak 16 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 31 orang, dan lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 4 orang, dan lulusan S2-S3 sebanyak 1 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.136 dibawah ini :

Tabel 3.136.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0.0
SMP	0	0.0
SMA/SMK	16	30.8
D1-D3	31	59.6
S1	4	7.7
S2-S3	1	1.9
Jumlah	52	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 52 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan terdiri dari swasta sebanyak 19 orang, wiraswasta sebanyak 2 orang, pelajar sebanyak 17 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 14 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.137 dibawah ini:

Tabel 3.137.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	0.0
Swasta	19	36.5
Wiraswasta	2	3.8
Pelajar	17	32.7
Pedagang	0	0.0
Lainnya	14	26.9
Jumlah	52	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 80.2350 berada pada katagori "**Baik**" berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.138 dibawah ini:

Tabel 3.138.
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.1731	0.3526	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.2308	0.3590	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.0962	0.3440	B
U4	Biaya / Tarif	3.1154	0.3462	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.2885	0.3654	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.3269	0.3697	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.3654	0.3739	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.1731	0.3526	B
U9	Sarana & Prasarana	3.1154	0.3462	B
Jumlah		28.8846	3.3109	B
Nilai Konversi		BAIK	80.2350	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dalam menerima jasa layanan ramah dan sopan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 82.2125 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan pada produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya lebih banyak menawar produk spesifikasi yang diberikan pada masyarakat dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah waktu penyelesaian belum dapat diatasi dengan nilai 77.4050 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan B (Baik). Dalam upaya memperbaiki waktu penyelesaian dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju perbaikan waktu penyelesaian. Berkaitan dengan hal di atas, Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan proses dengan waktu penyelesaian.

3.2.17. Dinas Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang kepemudaan, olahraga dan pariwisata. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden

penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 79 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 79 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 33 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 31 orang berusia 20-30 Tahun, 9 orang berusia 31-40 tahun, 4 orang berusia 41-50, 2 orang berusia 51-60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.140 dibawah ini :

**Tabel 3.140.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	33	41.8
20-30 Tahun	31	39.2
31-40 Tahun	9	11.4
41-50 Tahun	4	5.1
51-60 Tahun	2	2.5
>60 Tahun	0	0.0
Jumlah	79	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 79 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 62 orang berjenis kelamin Pria dan 17 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.141 dibawah ini:

Tabel 3.141.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	62	78.5
Wanita	17	21.5
Jumlah	79	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 79 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SMP sebanyak 1 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 19 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 48 orang, dan lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 6 orang, lulusan S2-S3 sebanyak 5 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.142 dibawah ini :

Tabel 3.142.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	3	3.2
SMP	2	2.1
SMA/SMK	36	38.3
D1-D3	42	44.7
S1	11	11.7
S2-S3	0	0.0
Jumlah	94	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 79 orang. Hasil survei terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 3 orang, swasta sebanyak 19 orang, wiraswasta sebanyak 10 orang, pelajar sebanyak 26 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 21 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.143 dibawah ini:

**Tabel 3.143.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	3	3.8
Swasta	19	24,1
Wiraswasta	10	12.7
Pelajar	26	32.9
Pedagang	0	0.0
Lainnya	21	26.6
Jumlah	79	100.0

Sumber data diolah (2019)

5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 78.1646 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.144 dibawah ini:

Tabel 3.144
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.0127	0.3347	C
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.1392	0.3488	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.1013	0.3446	B
U4	Biaya / Tarif	3.3165	0.3685	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.0759	0.3418	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.1519	0.3502	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.2658	0.3629	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.0127	0.3347	C
U9	Sarana & Prasarana	3.0633	0.3404	C
Jumlah		28.1392	3.1266	
Nilai Konversi		BAIK	78.1648	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah biaya/tarif dalam menerima jasa layanan tidak ada sesuai dengan tugas dan fungsinya nilainya **78.1648 (Kinerja Baik)**. Semua responden mengatakan tidak ada biaya dalam menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya tidak ada biaya ataupun pungutan lainnya dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah persyaratan dengan nilai 75.3175 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan C (Kurang Baik). Dalam upaya memperbaiki persyaratan dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju perbaikan persyaratan. Berkaitan dengan hal di atas, Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan proses sesuai dengan persyaratan.

3.2.18. Kantor Kecamatan Putussibau Selatan

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Putussibau Selatan. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah, dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu yang dilimpah oleh Bupati dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Putussibau Selatan tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 223 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Putussibau Selatan tahun 2019 sebanyak 223 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 21 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 61 orang berusia 20-30 Tahun, 86 orang berusia 31-40 tahun, 42 orang berusia 41-50, 12 orang berusia 51-60 tahun, 1

orang yang berusia di atas 60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.146 dibawah ini :

Tabel 3.146.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	21	9.4
20-30 Tahun	61	27.4
31-40 Tahun	86	38.6
41-50 Tahun	42	18.8
51-60 Tahun	12	5.4
>60 Tahun	1	0.4
Jumlah	223	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 223 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 129 orang berjenis kelamin Pria dan 94 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.147 dibawah ini:

Tabel 3.147.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	129	57.8
Wanita	94	42.2
Jumlah	223	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 223 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 3 orang, lulusan SMP sebanyak 20 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 123 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 38 orang, dan lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 34 orang dan lulusan S2-S3 sebanyak 5 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.148 dibawah ini :

Tabel 3.148.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	3	1.3
SMP	20	9.0
SMA/SMK	123	55.2
D1-D3	38	17.0
S1	34	15.2
S2-S3	5	2.2
Jumlah	223	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 223 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 Kantor Kecamatan Putussibau Selatan tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 37, swasta sebanyak 38 orang, wiraswasta sebanyak 42 orang, pelajar sebanyak 18 orang, pedagang sebanyak 53 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 35 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.149 dibawah ini:

Tabel 3.149.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	37	16.6
Swasta	38	17.0
Wiraswasta	42	18.8
Pelajar	18	8.1
Pedagang	53	23.8
Lainnya	35	15.7
Jumlah	223	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Kantor Kecamatan Putussibau Selatan. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan

menunjukkan IKM Kantor Kecamatan Putussibau Selatan sebesar 87.8301 berada pada katagori “Baik“ berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.150 dibawah ini:

Tabel 3.150
Nilai Unsur Pelayanan
Kantor Kecamatan Putussibau Selatan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.4619	0.3847	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.4798	0.3866	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.4619	0.3847	B
U4	Biaya / Tarif	3.4843	0.3871	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.5157	0.3906	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.5561	0.3951	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.5516	0.3946	A
U8	Penanganan Pengaduan,Saran	3.5650	0.3961	A
U9	Sarana & Prasarana	3.5426	0.33936	A
Jumlah		31.6188	3.5132	
Nilai Konversi		BAIK	87.8301	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan pada Kantor Kecamatan Putussibau Selatan segera diatasi oleh pihak-pihak pegawai ketika mendapat pengaduan dari masyarakatnya berdasarkan tugas dan fungsinya dengan nilai 89.1250 (**Kinerja Sangat Baik**). Semua responden memberikan apresiasi sangat setuju sebanyak 130 orang dalam hal mengatasi pengaduan yang diberikan apresiasi yang sangat baik dalam menggunakan jasa pelayanan tugas dan fungsinya. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Putussibau Selatan dalam melaksanakan layanannya dalam menangani pengaduan cepat dan tanggap

ketika ada keluhan dan saran yang diberikan dari masyarakat dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah waktu penyelesaian belum dapat diatasi dengan nilai 86.0975 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan B (Baik). Dalam upaya memperbaiki waktu penyelesaian dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru dalam hal antrian yang sesuai waktunya, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju perbaikan waktu penyelesaian. Berkaitan dengan hal di atas, Kantor Kecamatan Putussibau Selatan akan terus berusaha melakukan perbaikan proses mengenai waktu penyelesaian dalam masalah.

3.2.19. Kantor Kecamatan Putussibau Utara

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Putussibau Utara. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah, dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu yang dilimpah oleh Bupati dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Putussibau Utara tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 161 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Putussibau Utara tahun 2019 sebanyak 161 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 41 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 59 orang berusia 20-30 Tahun, 28 orang berusia 31-40 tahun, 24 orang berusia 41-50, 8 orang berusia 51-60 tahun, 1 orang berusia di atas 60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.152 dibawah ini :

**Tabel 3.152.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	41	25.5
20-30 Tahun	59	36.6
31-40 Tahun	28	17.4
41-50 Tahun	24	14.9
51-60 Tahun	8	5.0
>60 Tahun	1	0.6
Jumlah	161	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 161 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 99 orang berjenis kelamin Pria dan 62 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.153 dibawah ini:

Tabel 3.153.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	99	61.5
Wanita	62	38.5
Jumlah	161	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 161 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 12 orang, lulusan SMP sebanyak 19 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 61 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 49 orang, dan lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 20 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.154 dibawah ini :

Tabel 3.154.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	12	7.5
SMP	19	11.8
SMA/SMK	61	37.9
D1-D3	49	30.4
S1	20	12.4
S2-S3	0	0.0
Jumlah	161	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 161 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 Kantor Kecamatan Putussibau Utara tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 12 orang, swasta sebanyak 39 orang, wiraswasta sebanyak 43 orang, pelajar sebanyak 29 orang, pedagang sebanyak 5 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 33 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.155 dibawah ini:

Tabel 3.155.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	12	7.5
Swasta	39	24.2
Wiraswasta	43	26.7
Pelajar	29	18.0
Pedagang	5	3.1
Lainnya	33	20.5
Jumlah	161	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Kantor Kecamatan Putussibau Utara. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Kantor Kecamatan Putussibau Utara sebesar 76.7081 berada pada katagori "**Baik**" berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.156 dibawah ini:

Tabel 3.156
Nilai Unsur Pelayanan
Kantor Kecamatan Putussibau Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.1801	0.3533	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.2050	0.3561	B
U3	Waktu Penyelesaian	2.6646	0.2961	C
U4	Biaya / Tarif	3.2609	0.3623	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.3043	0.3671	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.0621	0.3402	C
U7	Perilaku Pelaksana	3.0994	0.3444	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	2.8758	0.3195	C
U9	Sarana & Prasarana	2.9627	0.3292	C
Jumlah		27.6149	3.0683	
Nilai Konversi		BAIK	76.7081	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah produk spesifikasi jenis pelayanan dalam menerima jasa layanan dengan berbagai pilihan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 82.6075 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai dengan produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Putussibau Utara sesuai pilihannya. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Putussibau Utara dalam melaksanakan layanannya berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan sesuai dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah waktu penyelesaian belum dapat diatasi dengan nilai 66.6150 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan **C (Kurang Baik)**. Dalam upaya memperbaiki waktu penyelesaian dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru dalam hal antrian yang sesuai waktunya, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak

setuju perbaikan waktu penyelesaian. Berkaitan dengan hal di atas, Kantor Kecamatan Putussibau utara akan terus berusaha melakukan perbaikan proses mengenai waktu penyelesaian dalam masalah.

3.2.20. Kantor Kecamatan Badau

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Putussibau Badau. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah, dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu yang dilimpah oleh Bupati dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Putussibau Badau tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 349 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Badau tahun 2019 sebanyak 349 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 41 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 57 orang berusia 20-30 Tahun, 86 orang berusia 31-40 tahun, 75 orang berusia 41-50, 64 orang berusia 51-60 tahun, 26 orang yang berusia di atas 60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.158 dibawah ini :

Tabel 3.158.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	41	11.7
20-30 Tahun	57	16.3
31-40 Tahun	86	24.6
41-50 Tahun	75	21.5
51-60 Tahun	64	18.3
>60 Tahun	26	7.4
Jumlah	349	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 349 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 210 orang berjenis kelamin Pria dan 139 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.159 dibawah ini:

Tabel 3.159.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	210	60.2
Wanita	139	39.8
Jumlah	349	

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 349 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 82 orang, lulusan SMP sebanyak 90 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 138 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 11 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 26 orang, dan lulusan S2-S3 sebanyak 2 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.160 dibawah ini :

Tabel 3.160.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	82	23.5
SMP	90	25.8
SMA/SMK	138	39.5
D1-D3	11	3.2
S1	26	7.4
S2-S3	2	0.6
Jumlah	349	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Kantor Kecamatan Badau tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 18 orang, swasta sebanyak 143 orang, wiraswasta sebanyak 79 orang, pelajar sebanyak 27 orang, pedagang sebanyak 42 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 40 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.161 dibawah ini:

Tabel 3.161.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	18	5.2
Swasta	143	41.0
Wiraswasta	79	22.6
Pelajar	27	7.7
Pedagang	42	12.0
Lainnya	40	11.5
Jumlah	349	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Kantor Kecamatan Badau. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan Kantor Kecamatan Badau sebesar berada 80.3964 pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.161 dibawah ini:

Tabel 3.161.
Nilai Unsur Pelayanan
Kantor Kecamatan Badau

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.1862	0.3540	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.2493	0.3610	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.2006	0.3556	B
U4	Biaya / Tarif	2.9398	0.3266	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.1948	0.3550	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.3897	0.3766	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.2063	0.3563	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.3954	0.3773	B
U9	Sarana & Prasarana	3.1805	0.3534	B
Jumlah		28.9427	3.2159	B
Nilai Konversi		BAIK	80.3964	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan pada Kantor Kecamatan Putussibau Badau segera diatasi oleh

pihak-pihak pegawai ketika mendapat pengaduan dari masyarakatnya berdasarkan tugas dan fungsinya dengan nilai 84.8850 (**Kinerja Baik**). Semua responden memberikan apresiasi sangat setuju sebanyak 152 orang dalam hal mengatasi pengaduan yang diberikan apresiasi yang baik dalam menggunakan jasa pelayanan tugas dan fungsinya. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Putussibau Badau dalam melaksanakan layanannya dalam menangani pengaduan cepat dan tanggap ketika ada keluhan dan saran yang diberikan dari masyarakat dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah Biaya/tariff dengan nilai 73.4950 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan **C (Kurang Baik)**. Dalam upaya memperbaiki atas biaya/tariff tertentu perlu dilakukan perbaikkan demi kepentingan masyarakat harus dilihat pada bentuk pembiayaan yang tidak dikenakan biaya sehingga memberik dampak terhadap perubahan pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Berkaitan dengan hal di atas, Kantor Kecamatan Badau akan terus berusaha melakukan perbaikan proses dengan waktu penyelesaian.

3.2.21. Badan Keuangan Daerah

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Badan Keuangan Daerah. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang pendapatan daerah. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 57 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 57 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 25 orang berusia 20-30 Tahun, 20 orang berusia 31-40 tahun, 11 orang berusia 41-50, 1 orang yang berusia di atas 60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.162 dibawah ini :

**Tabel 3.162.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	0	0.0
20-30 Tahun	25	43.9
31-40 Tahun	20	35.1
41-50ahun	11	19,3
51-60 Tahun	0	0.0
>60 Tahun	1	1.8
Jumlah	57	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 94 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 31 orang berjenis kelamin Pria dan 26 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.163 dibawah ini:

Tabel 3.163
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	31	54.4
Wanita	26	45.6
Jumlah	57	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 57 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SMA/SMK sebanyak 10 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 37 orang, dan lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 10 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.164 dibawah ini :

Tabel 3.164.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0.0
SMP	0	0.0
SMA/SMK	10	17.5
D1-D3	37	64.9
S1	10	17.5
S2-S3	0	0.0
Jumlah	57	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 20 orang, swasta sebanyak 4 orang, wiraswasta sebanyak 5 orang, pedagang sebanyak 2 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 26 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.165 dibawah ini:

Tabel 3.165.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	20	35.1
Swasta	4	7.0
Wiraswasta	5	8.8
Pelajar	0	0.0
Pedagang	2	3.5
Lainnya	26	45.6
Jumlah	57	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 79.4347 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.166 dibawah ini:

Tabel 3.166.
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.1930	0.3548	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.1053	0.3450	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.0526	0.3392	C
U4	Biaya / Tarif	3.2105	0.3567	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.0526	0.0175	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3.3158	0.3684	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.3684	0.3743	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.1579	0.3509	B
U9	Sarana & Prasarana	3.1404	0.3489	B
Jumlah		28.5965	3.1774	B
Nilai Konversi		BAIK	79.4347	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dalam menerima jasa layanan ramah dan sopan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 84.2100 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya berperilaku sopan dan ramah dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 75.4386 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan **C (Kurang Baik)**. Dalam upaya memperbaiki berbagai pilih pada praduk spesifik jenis pelayanan perlu dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju perbaikan waktu penyelesaian. Berkaitan dengan hal di atas, Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan

proses perbaikan pada berbagai produk spesifikasi jenis pelayanan dalam pilih yang diberikan masyarakat untuk menentukannya.

3.2.22. Bagian Kesejahteraan Masyarakat Pada Sekretariat Daerah

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Bagian Kesejahteraan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Bagian ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang kesejahteraan masyarakat di bawah Sekretariat Daerah . Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bagian Kesejahteraan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 42 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 42 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 8 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 4 orang berusia 20-30 Tahun, 3 orang berusia 31-40 tahun, 19 orang berusia 41-50, 8

orang berusia 51-60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.168 dibawah ini :

Tabel 3.168.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	8	19.0
20-30 Tahun	4	9.5
31-40 Tahun	3	7.1
41-50 Tahun	19	45.2
41-51 Tahun	8	19.0
>60 Tahun	0	0
Jumlah	42	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 42 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 33 orang berjenis kelamin Pria dan 9 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.169 dibawah ini:

Tabel 3.169.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	33	78.6
Wanita	9	21.4
Jumlah	42	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 42 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SMP sebanyak 7 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 16 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 14 orang, dan lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 5 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.170 dibawah ini :

Tabel 3.170.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0.0
SMP	7	16.7
SMA/SMK	16	38.1
D1-D3	14	33.3
S1	5	11.9
S2-S3	0	0.0
Jumlah	42	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Bagian Kesejahteraan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 42 orang terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 12 orang, swasta sebanyak 5 orang, wiraswasta sebanyak 11 orang, pelajar sebanyak 5 orang, pedagang sebanyak 2 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 7 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.171 dibawah ini:

Tabel 3.171.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	12	28.6
Swasta	5	11.9
Wiraswasta	11	26.2
Pelajar	5	11.9
Pedagang	2	4.8
Lainnya	7	16.7
Jumlah	42	100.0

Sumber data diolah (2019)

5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaaagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Bagian Kesejahteraan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Bagian Kesejahteraan

Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 86.7063 berada pada katagori “**Baik**“ berada pada interval konversi 76.61-88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.172 dibawah ini:

Tabel 3.172.
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.5000	0.3889	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.4286	0.3810	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.4762	0.3862	B
U4	Biaya / Tarif	3.5238	0.3915	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.3810	0.3757	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.4762	0.3862	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.6190	0.4021	A
U8	Penanganan Pengaduan,Saran	3.4048	0.3783	B
U9	Sarana & Prasarana	3.4048	0.3783	B
Jumlah		29.7979	3.4683	B
Nilai Konversi		BAIK	82.7719	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dalam menerima jasa layanan ramah dan sopan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 90.4750 (**Kinerja Sangat Baik**). Semua respoden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai perilaku pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Bagian Kesejahteraan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya berperilaku sopan dan ramah dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah sarana dan prasarana dengan nilai 83.3325 nilainya termasuk katagori

mutu pelayanan **B (Baik)**. Dalam upaya memperbaiki sarana prasarana dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju perbaikan sarana dan prasarana. Berkaitan dengan hal di atas, Bagian Kesejahteraan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan peningkatan sarana dan prasarana untuk pelayanan masyarakat.

3.2.23. Dinas Perhubungan

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang perhubungan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 49 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Kapuas Hulu tahun

2019 sebanyak 49 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 13 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 9 orang berusia 20-30 Tahun, 15 orang berusia 31-40 tahun, 7 orang berusia 41-50, 5 orang berusia 51-60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.174 dibawah ini :

Tabel 3.174.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	13	26.5
20-30 Tahun	9	18.4
31-40 Tahun	15	30.6
41-50 Tahun	7	14.3
41-52 Tahun	5	10.2
>60 Tahun	0	0.0
Jumlah	49	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 49 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 40 orang berjenis kelamin Pria dan 9 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.175 dibawah ini:

Tabel 3.175.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	61	64.9
Wanita	33	35.1
Jumlah	94	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 49 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SMP sebanyak 1 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 30 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 17 orang, dan lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 1 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.176 dibawah ini :

Tabel 3.76.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0.0
SMP	1	2.0
SMA/SMK	30	61.2
D1-D3	17	34.7
S1	1	2.0
S2-S3	0	0.0
Jumlah	49	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Perhubungan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 49 orang terdiri dari swasta sebanyak 2 orang, wiraswasta sebanyak 27 orang, pelajar sebanyak 13 orang, pedagang sebanyak 1 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 6 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.177 dibawah ini:

Tabel 3.177.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	0.0
Swasta	2	4.1
Wiraswasta	27	55.1
Pelajar	13	26.5
Pedagang	1	2.0
Lainnya	6	12.2
Jumlah	49	100.0

Sumber data diolah (2019)

5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaaagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Perhubungan Kabupaten Kapuas Hulu sebesar

78.4580 berada pada katagori “Baik” berada pada interval konversi 76.61-88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.178 dibawah ini:

Tabel 3.178
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Perhubungan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.1020	0.3447	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.1224	0.3469	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.0408	0.3379	C
U4	Biaya / Tarif	3.3673	0.3741	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.1429	0.3492	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.2245	0.3583	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.3878	0.3764	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	2.9796	0.3311	C
U9	Sarana & Prasarana	2.8776	0.3197	C
Jumlah		29.7979	3.1383	
Nilai Konversi		BAIK	82.7719	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dalam menerima jasa layanan ramah dan sopan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 84.6950 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya berperilaku sopan dan ramah dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah waktu penyelesaian belum dapat diatasi dengan nilai 76.0200 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan **C (Kurang Baik)**. Dalam upaya

memperbaiki waktu penyelesaian dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju perbaikan waktu penyelesaian. Berkaitan dengan hal di atas, Dinas Perhubungan Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan proses dengan waktu penyelesaian yang ideal yang menguntungkan masyarakat.

3.2.24. Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang perpustakaan dan kearsipan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 49 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten

Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 49 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 34 orang berusia kurang dari 20 Tahun, dan 15 orang berusia 20-30 Tahun,. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.180 dibawah ini :

Tabel 3.180.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	34	69.4
20-30 Tahun	15	30.6
31-40 Tahun	0	0.0
41-50 Tahun	0	0.0
41-53 Tahun	0	0.0
>60 Tahun	0	0.0
Jumlah	49	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 49 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 27 orang berjenis kelamin Pria dan 22 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.181 dibawah ini:

Tabel 3.181.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	27	55.1
Wanita	22	44.9
Jumlah	49	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 49 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SMA/SMK sebanyak 1 orang, dan lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 48 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.182 dibawah ini :

Tabel 3.182.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0.0
SMP	0	0.0
SMA/SMK	1	2.0
D1-D3	48	
S1	0	
S2-S3	0	
Jumlah	49	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 49 Responden terdiri dari pelajar sebanyak 42 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 7 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.183 dibawah ini:

Tabel 3.183.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	0.0
Swasta	0	0.0
Wiraswasta	0	0.0
Pelajar	42	85.7
Pedagang	0	0.0
Lainnya	7	14.3
Jumlah	49	100.0

Sumber data diolah (2019)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 82.7719 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada

9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.184 dibawah ini:

Tabel 3.184
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.0000	0.3333	C
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.4490	0.3832	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.4286	0.3810	B
U4	Biaya / Tarif	3.0612	0.3401	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.3878	0.3764	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.5102	0.3900	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.5510	0.3946	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.2245	0.3583	B
U9	Sarana & Prasarana	3.1224	0.3469	B
Jumlah		29.7347	3.3039	B
Nilai Konversi		BAIK	82.5994	BAIK

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dalam menerima jasa layanan ramah dan sopan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 88.7750 (**Kinerja Sangat Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya berperilaku sopan dan ramah dalam lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah persyaratan dengan nilai 75.0000 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan **C (Kurang Baik)**. Dalam upaya memperbaiki persyaratan dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju perbaikan waktu penyelesaian. Berkaitan dengan hal di atas, Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan proses dengan waktu penyelesaian.

3.2.25. Inspektorat

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan di Inspektorat Kabupaten Kapuas Hulu. Dinas ini mempunyai tugas pokok melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah, pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelaksanaan urusan pemerintah desa. Inspekturat Kabupaten dipimpin oleh seorang inspektur. Inspektur dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Bupati dan secara teknis administrasi mendapat pembinaan dari Sekretariat Daerah. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 49 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 49 responden. Hasil survei

yang diperoleh terdiri dari 4 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 2 orang berusia 20-30 Tahun, 11 orang berusia 31-40 tahun, 23 orang berusia 41-50, 8 orang berusia 51-60 tahun, dan 1 orang berusia di atas 60 tahun. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.186 dibawah ini :

Tabel 3.186.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	4	8.2
20-30 Tahun	2	4.1
31-40 Tahun	11	22.4
41-50 Tahun	23	46.9
41-54 Tahun	8	16.3
>60 Tahun	1	2.0
Jumlah	49	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 49 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 32 orang berjenis kelamin Pria dan 17 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.187 dibawah ini:

Tabel 3.187.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	32	65.3
Wanita	17	34.7
Jumlah	49	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 49 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 1 orang, lulusan SMP sebanyak 4 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 18 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 9 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 13 orang, dan lulusan S2-S3 sebanyak 4. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.188 dibawah ini :

Tabel 3.188.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	1	2.0
SMP	4	8.2
SMA/SMK	18	36.7
D1-D3	9	18.4
S1	13	26.5
S2-S3	4	8.2
Jumlah	49	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 49 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 Inspektorat Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 49 responden terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 38 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 11 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.189 dibawah ini:

Tabel 3.189.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	38	77.6
Swasta	0	0.0
Wiraswasta	0	0.0
Pelajar	0	0.0
Pedagang	0	0.0
Lainnya	11	22,4
Jumlah	49	100.0

Sumber data diolah (2019)

5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaaagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Inspektorat Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan

menunjukkan IKM Inspektorat Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 76.8707 berada pada katagori “**Baik**“ berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagaimana disajikan pada tabel 3.190 dibawah ini:

Tabel 3.190
Nilai Unsur Pelayanan
Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	2.9796	0.331	C
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.0816	0.3424	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.0000	0.3333	C
U4	Biaya / Tarif	3.2245	0.3583	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.0612	0.3401	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3.3265	0.3896	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.1020	0.3447	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3.0816	0.3424	B
U9	Sarana & Prasarana	2.8163	0.3129	C
Jumlah		29.7979	3.0748	B
Nilai Konversi		BAIK	76.8707	

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana dalam menerima jasa layanan sesuai dengan kompetensi pelaksanaan tugas dan fungsinya dengan nilai 83.1625 (**Kinerja Baik**). Semua respoden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Inspektorat Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanannya sesuai dengan kompetensi pelaksana dengan keahlian pada lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah sarana dan prasarana dengan nilai 70.4075 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan **C (Kurang Baik)**. Dalam upaya memperbaiki waktu

penyelesaian dilakukan berbagai terobosan dari semua unsur untuk melakukan inovasi-inovasi baru, namun demikian masih ada responden yang merasa sangat tidak setuju perbaikan sarana dan Prasarana. Berkaitan dengan hal di atas, Inspektorat Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan sarana dan prasarana.

3.2.26. PDAM Tirta Kapuas

Masyarakat responden yang dijadikan target SKM adalah masyarakat yang sedang ataupun yang telah berpengalaman dengan pelayanan PDAM Tirta Kapuas. Dinas ini diberikan tugas menyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang PDAM. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PDAM Tirta Kapuas Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 84 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.

A. Profil Responden

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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di PDAM tirta Kapuas Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 sebanyak 84 responden. Hasil survei yang diperoleh terdiri dari 39 orang berusia kurang dari 20 Tahun, 28 orang berusia 20-30 Tahun, 8 orang berusia

31-40 tahun, 4 orang berusia 41-50 tahun, 3 orang berusia 51-60 tahun dan diatas 60 tahun sebanyak 2 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.192 dibawah ini :

Tabel 3.192.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	39	46.4
20-30 Tahun	28	33.3
31-40 Tahun	8	9.5
41-50 Tahun	4	4.8
41-55 Tahun	3	3.6
>60 Tahun	2	2.4
Jumlah	84	100.0

Sumber data diolah (2019)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 48 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 52 orang berjenis kelamin Pria dan 32 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.193 dibawah ini:

Tabel 3.193.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	52	61.9
Wanita	32	38.1
Jumlah	84	100.0

Sumber data diolah (2019)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 84 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 2 orang, lulusan SMA/SMK sebanyak 4 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 & D4) sebanyak 59 orang, lulusan sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 16 orang, dan untuk lulusan S2–S3 sebanyak 3 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2019, sebagaimana terlihat pada tabel 3.194 dibawah ini :

Tabel 3.194.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	2	2.4
SMP	0	0.0
SMA/SMK	4	4.8
D1-D3	59	70.2
S1	16	19.0
S2-S3	3	3.6
Jumlah	84	100.0

Sumber data diolah (2019)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2019 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 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 PDAM Tirta Kapuas Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2019 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 9 orang, swasta sebanyak 8 orang, wiraswasta sebanyak 6 orang, pelajar sebanyak 33 orang, dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 28 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.195 dibawah ini:

**Tabel 3.195.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	9	10.7
Swasta	8	9.5
Wiraswasta	6	7.1
Pelajar	33	39.3
Pedagang	0	0.0
Lainnya	28	33.3
Jumlah	84	100.0

Sumber data diolah (2019)

C. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada PDAM Tirta Kapuas Kabupaten Kapuas Hulu. Nilai tersebut berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan IKM PDAM Kabupaten Kapuas Hulu sebesar 75.4630 berada pada katagori " Baik " berada pada interval konversi 76.61- 88.30. Rekapitulasi

selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.196 dibawah ini:

Tabel 3.196
Nilai Unsur Pelayanan
PDAM TIRTA KAPUAS

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.3929	0.3770	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.3333	0.3704	B
U3	Waktu Penyelesaian	2.9762	0.3307	C
U4	Biaya / Tarif	2.6429	0.2937	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.1667	0.3519	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.1310	0.3479	B
U7	Perilaku Pelaksana	2.8929	0.3214	C
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	2.9048	0.3228	C
U9	Sarana & Prasarana	2.7262	0.3029	C
Jumlah		27.1667	3.0185	
Nilai Konversi		Kurang Baik	75.4630	

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah persyaratan dalam menerima jasa layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan nilai 84.8225 (**Kinerja Baik**). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan sesuai persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai PDAM Tirta Kapuas Kabupaten Kapuas Hulu dalam melaksanakan layanan sesuai dengan persyaratan yang berkaitan dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah sarana dan prasarana dengan nilai 66.0714 nilainya termasuk katagori mutu pelayanan C (Kurang Baik). Dalam upaya memperbaiki Biaya /tarif yang dibebankan pada masyarakat terlalu mahal dan perlu adanya penyesuaian-penyesuaian. Berkaitan dengan hal di atas PDAM Kabupaten Kapuas Hulu akan terus berusaha melakukan perbaikan.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat 2019 yang telah dilaksanakan pada 26 unit layanan yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu dapat disimpulkan bahwa unit layanan yang mendapatkan peringkat tertinggi adalah Kantor Kecamatan Putussibau Selatan dengan nilai 87,7803 (B) sedangkan unit layanan dengan peringkat terendah adalah PDAM Tirta Kapuas dengan nilai 75,4630 (C).

Tabel 5.1
Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kabupaten Kapuas Hulu

NO	UNIT PELAYANAN	NILAI IKM	Kategori
1	Kantor Kecamatan Putussibau Selatan	87,7803	B
2	Bagian Kesejahteraan Masyarakat pada Sekretariat Daerah	86,5741	B
3	Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi	82,7719	B
4	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	82,6852	B
5	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	82,5964	B
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,	81,6330	B
7	Kantor Kecamatan Badau	80,3964	B
8	Dinas Perikanan	80,2928	B
9	Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air	80,2350	B
10	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	80,1736	B
11	Dinas Pertanian dan Pangan	80,1097	B
12	Badan Keuangan Daerah	79,3372	B
13	Dinas Kesehatan	79,1414	B
14	Dinas Perhubungan	78,4580	B
15	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	78,1646	B
16	Puskesmas Putussibau Utara	77,6936	B
17	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	77,2676	B
18	Dinas Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Permukiman	77,0325	B
19	Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik	77,0245	B
20	Inspektorat	76,8707	B
21	Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dan Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana	76,8116	B
22	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	76,7778	B

23	RSUD dr. Achmad Dipenogoro	76,7478	B
24	Dinas Penataan Ruanfag dan Cipta karya	76,7361	B
25	Kantor Kecamatan Putussibau Utara	76,7081	B
26	PDAM Tirta Kapuas	75,4630	C

4.2. Rekomendasi

Kepada unsur pimpinan dan seluruh pegawai di masing-masing unit layanan yang ada di lingkungan Kabupaten Kapuas Hulu disarankan untuk dapat meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat pengguna jasa/layanan agar meningkat menjadi kategori **Baik** jika pada hasil survei ini menunjukkan hasil yang **Kurang Baik**, atau tetap pada kategori **Baik** bagi yang hasil penilaiannya sudah **Baik** atau bahkan bisa meningkat menjadi kategori **Sangat Baik**.

**REKAPAN KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KABUPATEN KAPUAS HULU
TAHUN 2019**

NO	UNIT	Responden	Saran
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil		
		Ke-1	Kurang cepat menyelesaikan tugas-tugasnya
		Ke-2	sering berbelit-belit
		Ke-6	Pembuatan sim yang terlalu mahal apakah bisa diturunkan
		Ke-7	Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
		Ke-9	Penigkatan sarana dan prasarana supaya menambah rasa nyaman pada saat dalam pengantrian dan perlu meningkatkan kecepatan dalam memperoleh KTP dan berkas administrasi kependudukan lainnya menjadi satu hari selesai
		Ke-19	Agar mempercepat pelayanan
		Ke-21	Lebih baik pelayanan dilakukan dengan baik dan tertib. Sehingga masyarakat puas
		Ke-22	Kurang nya fasilitas ruang tunggu, toilet untuk pengunjung kurang memadai dan pembuatan/pelayanan sering terlambat
		Ke-24	Saya menyarankan pelayanan terhadap masyarakat tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih berkomitmen tegas terhadap layanan, karena dalam pelayanan pembuatan seperti KTP, KK dan segala surat-menyurat lainnya biasanya lama dalam pelayanan tersebut. Karena masyarakat sangat memerlukan identitas tersebut. Ntah ada keperluan atau apa lah
		Ke-25	Tingkatkan kualitas kerjanya, kedepannya banyak memerlukan pembuatan KTP-Elektronik gratis biar memudahkan masyarakat
		Ke-26	Saya harap tingkat pelayanannya lebih baik lagi
		Ke-27	Pelayanan sudah cukup baik kesesuaian syarat juga sudah dijalankan dalam pekerjaan. Namun saya mengharapkan peningkatan pelajaran agar tidak banyak yang antri dan menunggu misalnya ditambah lagi petugas dan pelayanan cepat
		Ke-28	Sebaiknya pelayanan ditingkatkan lagi, serta pelayanannya jangan terlalu dipersulit
		Ke-29	Harap lebih dipercepat menangani sesuatu
		Ke-30	Ditambahkan loket dan ketika sudah waktunya selesai tolong langsung di komunikasikan dengan yang membuat KTP jangan ditunda-tunda
		Ke-31	Cara pelayanannya ditingkatkan lagi, sehingga masyarakat tidak merasa kesusahan dalam pelayanan tersebut

		Ke-32	Harus jujur dan bertanggung jawab
		Ke-33	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
		Ke-34	Sebaiknya proses dalam pembuatan KTP tidak berbelit-belit
		Ke-35	Saran saya foto KTP bisa diulangi saat foto KTP dan diberi efek bagus
		Ke-36	Tingkatkan lagi pelayanan karena pelayanan bisa menciptakan kenyamanan, ketentraman, kehangatan dan keadilan dalam pekerjaan
		Ke-37	Semoga kedepannya Dinas Pencatatan Sipil memiliki banyak loket tempat pengajuan pembuatan KTP, KK dll sehingga orang tidak menunggu lama, karena saya tidak suka menunggu
		Ke-38	Tingkatakan pelayanan
		Ke-39	Perlu kinerjanya ditingkatkan lagi agar tidak merasa puas
		Ke-40	Tingkatkan lagi pelayanan
		Ke-41	Untuk dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan
		Ke-44	Tingkatakan dan menjaga pelayanan yang sudah baik
		Ke-45	Tingkatkan lagi fasilitas yang belum tersedia
		Ke-46	Semoga memberi pelayanan yang lebih baik lagi
		Ke-47	Saya harap layanan yang diberikan tetap berjalan dengan baik sebagaimana mestinya hingga seterusnya
		Ke-48	Kantor Sipil sudah cukup bagus, namun ditingkatkan lagi untuk waktu untuk mendapatkan layanan
		Ke-49	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
		Ke-50	Pemerintah perlu mendata masyarakat yang dipelosok yang susah untuk langsung membuat segala keperluan seperti pembuatan KK, KTP dan Akta
		Ke-51	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
		Ke-52	Jangan terlalu memberikan kesulitan dalam pelayanan dan syaratnya sangat berbelit-belit
		Ke-54	Pelayanan kurang bagus menyebabkan ketidaknyamanan
		Ke-55	Tingkatkan
		Ke-56	Sangat memuaskan dalam pelayanan
		Ke-57	Agak terlambat dari waktu yang ditetapkan, ruangan tunggu terlalu sempit, toilet agak kurang diperhatikan oleh pegawai dan tidak ada khususnya wc untuk pengunjung
		Ke-58	Kurang fasilitas ruang tunggu dan toilet untuk pengunjung kurang memadai
		Ke-59	Sebaiknya ditingkatkan lagi cara pelayanan sehingga pelanggan akan puas dengan pelayanan instansi tersebut
		Ke-60	Dalam pembuatan KTP masih kekurangan blanko sehingga prosesnya menjadi lama
		Ke-61	Disediakan lagi fasilitas ruang tunggu
		Ke-62	Agak terlambat dari waktu yang ditetapkan, ruangan tunggu terlalu sempit, toilet agak kurang diperhatikan oleh pegawai dan tidak ada khususnya wc untuk pengunjung

		Ke-63	Saya sangat tidak nyaman sama pelayanan capil, saya membuat KTP hari ini dan jadinya 2 bulan kedepan
		Ke-65	Pelayanan harus ditingkatkan lagi
		Ke-66	Kantor capil pelayanan dalam membuat KTP yang sangat lama bahkan memakan waktu yang lama
		Ke-68	Dimohonkan kepada kantor Dinas Dukcapil untuk orang-orang yang mengurus KTP dimohonkan supaya dipercepat karena di Dinas Dukcapil sangat lambat memproses masalah KTP
		Ke-69	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
		Ke-70	Antriannya terlalu panjang dan lama
		Ke-74	Mohon proses bisa sesuai waktu yang telah ditetapkan
		Ke-75	Mohon proses bisa sesuai waktu yang telah ditetapkan
		Ke-76	Segala urusan dan proses-proses dipermudah
		Ke-77	Butuh orang dalam untuk mempercepat pembuatan KTP
		Ke-78	Percepat pembuatan KTP
		Ke-79	Seharusnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang sudah ditentukan dan tidak mempersulita ketika orang membuat KTP atau sebagainya
		Ke-80	Seharusnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang sudah ditentukan dan tidak mempersulita ketika orang membuat KTP atau sebagainya
		Ke-82	Untuk kantor pembuat KTP harus selalu tegas jangan banyak makan waktu dan jangan terlalu lelet
		Ke-84	Saran saya kepada anggota DPRD harus sering ke tempat-tempat pedesaan untuk melihat fasilitas pembangunan dan kurang fasilitas di masyarakat
		Ke-92	Harus melayani sesuai ketentuan dan aturan yang ada biar tidak membuat orang merasakan bosan
		Ke-94	Tingkatkan pelayanan yang baik
		Ke-95	Untuk tidak berlama-lama dalam pelayanan
		Ke-96	Tingkatkan kinerja dalam melayani masyarakat
		Ke-97	Waktu pelayan lebih sesuai lagi
		Ke-98	Tingkatkan kualitas kerja
		Ke-99	Tingkatkan kualitas kerja
		Ke-100	Untuk tidak berlama-lama dalam pelayanan
		Ke-101	Lebih ditingkatkan lagi
		Ke-110	Tolong ruangan dan tempat antri dibesarkan atau di perbanyak lagi biar enak dan nyaman mengantri
		Ke-111	Blanko pengurusan pembuatan KTP diperbanyak agar masyarakat dari kampung tidak perlu bolak balik ke kota hanya untuk mengurus KTP
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu		
		Ke-1	Fasilitas nya sudah memadai

		Ke-2	Harus lebih mengutamakan sistem yang tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan
		Ke-5	Harus memberikan pelayanan yang baik bagi orang yang membutuhkan pelayanan
		Ke-6	Tingkatkan semangat kerjanya
		Ke-7	Tolonglah kalau orang yang tidak mampu tolong diberi modal agar hidupnya tidak sakit
		Ke-8	Pertahankan pelayanan tersebut
		Ke-9	Sebaiknya tingkatkan lagi proses pelayanannya
		Ke-10	Perlu setiap tahun sosialisasi pada masyarakat dan seharusnya perlu dilengkapi
		Ke-12	Harus lebih mengutamakan sistem yang tidak berbelit-belit
3	Dinas Kesehatan		
		Ke-1	Kami mohon jangan dipersulitkan hak dan seharusnya kami dapatkan
		Ke-2	Sistem pelayanannya memang sudah bagus dan memadai hanya saja untuk pelayanannya harus lebih dipercepat lagi
		Ke-3	Sistem pelayanannya memang sudah bagus dan memadai hanya saja untuk pelayanannya harus lebih dipercepat lagi
		Ke-4	Berdasarkan kesempatan di atas, hasil ini mempunyai implikasi yang menjadi masukan yang bermanfaat buat pegawai
		Ke-5	Di daerah kami pelayanan kesehatan tidak terlalu baik dan memadai dan mudah-nudahan tahun depan bisa lebih baik
		Ke-6	Supaya pelayanan dan fasilitas harus ditingkatkan lagi agar bisa melayani dengan bagus, apalagi bagi yang pengguna BPJS
		Ke-7	Mohon jangan dipersulitkan untuk mendapatkan hak yang seharusnya kami miliki dan nikmati
		Ke-8	Kami mohon jangan dipersulitkan hak dan seharusnya kami dapatkan
		Ke-9	Dimohon supaya bisa melihat ke desa-desa tingkat kesehatan, banyak desa-desa yang belum mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan layak
		Ke-10	Dinas kesehatan
		Ke-11	Agar masyarakat di Kapuas Hulu/Indonesia mendapatkan pelayanan dengan baik
		Ke-12	Meningkatkan prasarana dan sarana agar merasa aman dan merasa pelayanan sesuai dengan standar
		Ke-13	Agar lebih ditingkatkan pelayananny
		Ke-14	Kiranya tingkatkan pelayanan bagi orang yang kurang mampu
		Ke-26	Berilah pelayanan yang sesuai agar orang-orang merasa nyaman
		Ke-27	Harus lebih meningkatkan kualitas kesehatan di masyarakat seperti di dirikan peskesmas di pedesaan
		Ke-30	Arong kami banyak nyamuk, mintak rela disempatkan pakai mesin foging
		Ke-32	Tingkatkan suatu kinerja yang baik
		Ke-36	Lebih tingkatkan kualitas kerja dan pelayanan
		Ke-39	Tolong tingkatkan lagi kerjanya saat banyak nyamuk di berbagai tempat

		Ke-42	Kinerjanya harus ditingkatkan lagi
		Ke-43	Lebih ditingkatkan lagi
		Ke-45	Tingkatkan pelayanan dan prasarana
		Ke-46	Tingkatkan pelayanan dan prasarana
		Ke-47	Tingkatkan pelayanan dan prasarana
		Ke-48	Tingkatkan pelayanan dan prasarana
		Ke-49	Tingkatkan pelayanan dan prasarana
		Ke-51	Mudah-mudahan bisa membantu warga desa yang jauh agar kesehatan desa tersebut sejahtera
		Ke-56	Lebih banyak menyediakan alat-alat kesehatan dan pemerataan biaya bagi yang mampu dan tidak
		Ke-57	Sangat memuaskan dalam pelayanan
		Ke-59	Selalu meningkatkan keahlian dan tenaga profesional
		Ke-60	Pelayanannya ditingkatkan juga tidak membedakan setiap kemampuan orang lain. Layani dengan cepat dan peduli kenyamanan
		Ke-61	Pelayanannya ditingkatkan lagi agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan
		Ke-62	Lebih efektif lagi
		Ke-63	Jangan sedikit-sedikit di bawa ke rumah sakit Kapuas Hulu, sedangkan pasien belum ditangani
		Ke-64	Penyemprotan foging sebulan sekali jangan saat ada yang terkena DBD saja baru di semprot
		Ke-65	Pelayanan kesehatan harus disertai dengan sarana yang layak
		Ke-67	Sangat kurang fasilitas dari kebersihan tidak terawat
		Ke-68	Dinas Kesehatan sangat terbaik
		Ke-69	Jangan mengambil orang yang bukan tamatan sarjana dari kesehatan untuk mengisi pekerjaan di kantor. Hehe
		Ke-70	Semoga kedepannya menjadi lebih baik lagi. Ok!!!
		Ke-72	Harus lebih sopan dan ramah lagi
		Ke-73	Sarana dan prasarana harus dipenuhi sesuai kebutuhan
		Ke-74	Kantor Dinas Kesehatan sudah cukup baik, namun kurangi sedikit hal yang berbelit-belit dalam mendapatkan pelayanan agar masyarakat tidak bingung
		Ke-75	Harus ada mengadakan pemeriksaan kesehatan 1 bulan sekali di setiap kampung/desa
		Ke-76	Memaksimalkan fasilitas yang belum lengkap untuk memudahkan proses kegiatan yang ada
		Ke-78	Biaya atas jasa tersebut bisa diberikan dengan harga murah dan terjangkau dan mendapatkan pelayanan yang baik
		Ke-79	Dinas Kesehatan
		Ke-80	Dinas Kesehatan
		Ke-87	Memberikan pelayanan yang terbaik dan tidak memiliki orang mampu/tidak mampu

		Ke-88	Pelayanan kesehatan harus ditingkatkan sampai ke pelosok desa, dan menugaskan Menti/Bidan disetiap desa sampai desa pelosok agar kesehatan masyarakat terjamin
		Ke-83	Diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat terutama dalam hal kenyamanan bagi para pengguna
		Ke-85	Semoga bisa meningkatkan pelayanan agar bisa lebih baik
4	Dinas Pertanian dan Pangan		
		Ke-1	Dampak baik dari pemerintahan belum ada dalam pelayanan tidak ada satupun yang turun ke lapangan memberikan sosialisasi sarana dan prasarana jika ada pun tidak pernah turun ke masyarakat
		Ke-2	Untuk sarana dan prasarana harus lebih ditingkatkan lagi
		Ke-3	Harus memadai
		Ke-4	Seharusnya pemerintah Kab. Kapuas Hulu tidak menggunakan sistem kekeluargaan dalam segala hal pekerjaan
		Ke-5	Sebaiknya waktu yang diperlukan untuk pelayanan harus sesuai dan tepat waktu
		Ke-6	Sesuai realita yang dilihat dan diharapkan
		Ke-8	Kami masyarakat Kapuas Hulu butuh pemimpin yang bisa membangun daerahnya bukan malah menghabiskan waktu untuk kepentingan pribadi
		Ke-9	Ditingkatkan kinerjanya supaya hasil makin maksimal
		Ke-12	Pemerintah Kab. Kapuas Hulu harusnya adil dalam melakukan segala pekerjaan dalam melayani masyarakat
		Ke-13	Harus lebih baik dalam melayani masyarakat
		Ke-14	Prasarana pelayanan harus ditingkatkan lagi
		Ke-23	Tolong tingkatkan lagi kerjanya
		Ke-24	Tolonglah masyarakat bagi kaum masyarakat dengan bibit tanaman yang bagus yang bisa menghasilkan uang
		Ke-26	Lebih fokus akan pembangunan dan kepentingan masyarakat
		Ke-27	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
		Ke-28	Tingkatkan lagi sektor pertanian
		Ke-29	Tingkatkan pelayanan pertanian yang baik dan tepar guna
		Ke-30	MANTAP
		Ke-34	Agar memberikan bantuan sesuai dengan waktu/musim bertani
		Ke-35	Agar memberikan solusi dan contoh cara bertani yang benar dengan adanya larangan membakar lahan
		Ke-39	Pembuatan kandang sebagai contoh untuk budidaya sapi potong di pedesaan, Pengembangan kebun rumput unggul untuk ramber pakan ternak
		Ke-40	Pembuatan kandang untuk pelayanan INKA untuk pengembangan budidaya sapi potong seperti kandang Sepit perlu diadakan, Pengembangan budidaya rumput unggul untuk pakan ternak perlu dibuat demplot kebun percontohan

		Ke-41	Pengembangan instalasi demplot untuk kebun rumput unggul sebagai contoh di kelompok tani dan perlu diadakan sarana dan prasarana pembuatan pupuk organik untuk menunjang sistem pertanian organik
		Ke-42	Pembinaan pelayanan peternakan terpadu untuk meningkatkan SDM peternak dalam mengembangkan peternakan sapi potong dan pembuatan demplot kebun rumput unggul sebagai sumber pakan ternak sapi potong
		Ke-43	Sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan di lapangan perlu disediakan dalam rangka pelayanan kawin suntik (Inseminasi buatan) berupa kandang sepi dan perlengkapan pakaian lapangan untuk petugas inseminator
		Ke-44	Sarana transportasi untuk petugas IB perlu diadakan untuk menunjang kegiatan dalam memberikan pelayanan IB dan perlu dilakukan pembinaan peternak akseptor dalam rangka SDM peternak
		Ke-45	Kendaraan operasional petugas IB perlu diganti untuk meringankan pelayanan di lapangan dan pakaian lapangan untuk petugas IB semestinya ada pengadaan terbaru untuk memberi motivasi bagi petugas
		Ke-46	Perlu ditingkatkan pelayanan dalam meningkatkan SDM peternak meliputi sosialisasi teknik budidaya sapi potong dan melaksanakan pembinaan terhadap peternak dalam rangka pelaksanaan pelayanan peternak terpadu
		Ke-47	Perlengkapan lapangan bagi petugas lapangan perlu diadakan dalam rangka meningkatkan motivasi petugas IB dan pembinaan bagi peternak dalam rangka peningkatan SDM peternak tentang budidaya sapi potong melalui teknologi IB
		Ke-53	Untuk pelayanan sudah bagus dan perlu dipertahankan
		Ke-54	Kami mengharapkan kerjasama yang sudah baik mohon ditingkatkan lagi dan betul-betul mendidik kepada petani-petani seperti saya yang belum berkembang
5	Dinas Perikanan		
		Ke-1	Sangat memuaskan dan membantu masyarakat
		Ke-4	Selalu sopan dan ramah kepada masyarakat bagi semua anggota dinas
		Ke-8	Tolong sosialisasi kegiatan perikanan dengan baik
		Ke-10	Menjadikan prasarana pelayanan sudah memadai dan aman
		Ke-14	Peningkatan lebih baik dan memadai
		Ke-15	Tingkatkan pelayanan baik bahkan tepat sasaran
		Ke-16	Menurut saya fasilitasnya sudah cukup lumayan lengkap
		Ke-22	Kinerjanya harus ditingkatkan lagi
		Ke-23	Harus lebih tegas lagi untuk menangani penangkapan ikan ilegal
		Ke-24	Kinerjanya harus ditingkatkan lagi
		Ke-25	Saya harus ditambah sarana teknologinya
		Ke-28	Semoga pelayanannya terwujud
		Ke-29	Tingkatkan pelayanan

		Ke-30	Mendirikan cabang-cabang yang membuat peluang bagi orang yang banyak mengetahui perikanan
		Ke-31	Saya sarankan mempertahankan budidaya di Kapuas Hulu supaya dalam pembudayaan tidak memudar, tidak hilang dan sebagainya karena Kapuas Hulu masih sangat kurang dalam kegiatan perikanan di lapangan
		Ke-33	Mohon pengembangannya dikembangkan dan dibesarkan lagi
		Ke-34	No Coment !!!
		Ke-35	Lebih ramah dan meningkatkan kualitas serta sarana dan prasarana
		Ke-36	Lebih memperhatikan kenyamanan dan memberikan fasilitas seperti wifi dan ruangan ber AC dan cemilan atau makanan ringan pada pengunjung
		Ke-37	Pelayanan ke masyarakat sangat kurang
		Ke-38	Semakin mengekspor dunia perikanan di Kapuas Hulu
		Ke-39	PAD sektor perikanan belum memadai
		Ke-40	Di setiap desa usahakan belajar cara-cara membuat pelet ikan dan buka kantor Dinas Perikanan di setiap kecamatan
		Ke-42	Peningkatan pelayanan dan informasi terhadap pengetahuan, keterampilan bidang budidaya ikan
		Ke-43	Peningkatan pelayanan informasi pengetahuan dalam bidang perikanan
		Ke-44	Peningkatan pelayanan informasi pengetahuan dalam bidang perikanan
		Ke-45	Peningkatan pelayanan tentang teknis pengetahuan, keterampilan dan keahlian bidang perikanan
		Ke-49	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
		Ke-50	Peningkatan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan
		Ke-51	Diminta fasilitas ditingkatkan lagi sesuai dengan kebutuhan yang digunakan
		Ke-52	Peningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan
		Ke-53	Peningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan
		Ke-55	Meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan informasi sesuai dengan standar waktu pelayanan dengan sistem pegawai dengan sopan dan ramah
		Ke-56	Meningkatkan pelayanan dengan sopan dan ramah dalam pelayanan informasi
		Ke-57	Peningkatan pelayanan dalam informasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan
		Ke-58	Agar bisa menyediakan benih secara kontinyu
		Ke-59	Perlunya fasilitas yang standar supaya kedepannya nanti tidak susah untuk staf dan pelajar serta masyarakat yang mengikuti praktik di UPT
		Ke-60	Layanan agar lebih ditingkatkan lagi
		Ke-61	Lebih sigap dalam pelayanan serta bisa menyediakan kebutuhan benih ikan serta memperbaiki fasilitas dan alat yang memadai pelayanan extra
		Ke-64	Tolong lah diperhatikan masyarakat yang lemah dalam segi sarana/prasarana alat untuk bekerja

		Ke-65	Harus murah senyum dan ramah pada masyarakat
		Ke-68	Staf lebih siap dan tidak meninggalkan kantor selama jam dinas kecuali ada penugasan luar kantor
6	RSUD dr. Achmad Diponegoro		
		Ke-1	Antrian tidak sesuai mengutamakan yang mengenal petugas di dahulukan
		Ke-2	Harus lebih banyak lagi meningkatkan kesopanan dalam melayani pasien tanpa melihat jabatan atau derajat masyarakat
		Ke-3	Seharusnya mengutamakan sistem yang tidak berbelit-belit dalam pelayanan
		Ke-4	Waktu yang diperlukan untuk pelayanan harus sesuai dengan ketentuan
		Ke-5	Mohon jangan dipersulitkan rakyat kecil untuk mendapatkan layanan kesehatan
		Ke-6	Saya harap untuk dalam pelayanannya sesuai dengan ketentuan untuk menolong pasien dan tidak memandang mana duit banyak dan mana duit sedikit
		Ke-7	Sistem pelayanan sudah bagus dan memadai cuma saja peralatan masih kurang
		Ke-8	Selalu tegas dan selalu adil kepada masyarakat dan juga jangan pernah lelet
		Ke-9	Untuk selalu adil dan tidak lelet
		Ke-10	Harus meningkatkan lagi pelayanannya dan untuk yang melayani harus ramah dan tidak kasar sama pasien
		Ke-11	Seharusnya mengutamakan sistem yang tidak berbelit-belit dalam pelayanan
		Ke-12	Lebih meningkatkan kecepatan dalam menangani pasien
		Ke-14	Pelayanannya yang lama kepada pasien-pasien
		Ke-15	Jangan dipersulit rakyat kecil untuk mendapatkan layanan kesehatan
		Ke-16	Tolonglah berikan layanan yang puas kepada masyarakat yang datang ke RS supaya mereka bisa mendapatkan pelayanan yang sangat baik
		Ke-17	Berilah pelayanan yang sama kepada masyarakat khususnya di RSUD dr. Achmad Diponegoro
		Ke-18	Agar memberikan pelayanan yang baik dan sopan tingkatkan produktifitas
		Ke-19	Agar memberikan pelayanan yang baik dan sopan tingkatkan produktifitas
		Ke-20	Meningkatkan pelayanan kepada para pasien
		Ke-23	Harus lebih banyak lagi meningkatkan kesopanan dalam melayani pasien tanpa melihat jabatan atau derajat masyarakat
		Ke-24	Mohon tingkatkan pelayanan bagi orang yang tidak mampu dan tingkatkan ruangan kelas tempat menginap
		Ke-27	Berbelit-belit dan lama dalam pelayanannya RSUD dr. Achmad Diponegoro
		Ke-28	Tingkatkan pelayanannya
		Ke-29	Tingkatkan pelayanannya
		Ke-30	Tingkatkan pelayanannya
		Ke-31	Tolong biaya pengobatan jangan terlalu tinggi kasihan masyarakat yang tidak mampu dan yang menggunakan BPJS tolong dilayani dengan serius/baik
		Ke-32	Fasilitas dan infrastruktur sudah baik

		Ke-33	Terus tingkatkan kerjanya lagi
		Ke-35	Lain kali harga biaya rumah sakit di kurangi sebab banyak masyarakat yang tidak mampu
		Ke-36	Tingkatkan lagi pelayanan nya kepada masyarakat
		Ke-38	Tingkatkan pelayanan dengan baik terhadap pasien
		Ke-40	Saran saya adalah tingkatkan lagi kualitas RSUD dr. Achmad Diponegoro
		Ke-44	Kurangkan biaya rumah sakit karena banyak masyarakat yang kurang mampu
		Ke-45	Tingkatkan pelayanan yang memiliki perkataan yang baik dan sopan
		Ke-46	Tingkatkan kinerjanya lagi
		Ke-47	Biaya nya untuk lebih terjangkau
		Ke-48	Tingkatkan kualitas kerjanya dan kurangi pembayarannya
		Ke-49	Tolong tingkatkan lagi
		Ke-50	Tingkatkan kerjanya
		Ke-51	Diharapkan untuk petugasnya lebih memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah
		Ke-52	Lebih ditingkatkan lagi
		Ke-53	Pelayanan obat dan Kartu Indoensia Sehat memberikan pelayanan yang maksimal serta para pegawainya bekerja secara profesional dan tidak pegawai yang merasa suku atau rasnya dengan pasien kemudian tidak mau memberi pelayanan secara maksimal
		Ke-54	Kinerjanya harus ditingkatkan lagi
		Ke-55	Pembangunan dan fasilitasnya masih kurang jadi perlu kerja keras biar bisa efektif
		Ke-56	Lebih ditingkatkan lagi
		Ke-59	Tingkatkan pelayanan
		Ke-60	Sangat memuaskan dalam pelayanan
		Ke-61	Kurangnya toilet, ruang tunggu dan obat-obatan banyak kosong
		Ke-64	Kiurangnya sistem keamanan di Parkiran
		Ke-65	Pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan, lebih diterapkan dan pertahankan keramahan terhadap pasien
		Ke-66	Lebih baik pegawai atau petugas memberikan pelayanan dan kesopanan yang lebih baik lagi terutama pada masyarakat kecil
		Ke-67	Perbaiki layanan untuk masyarakat ke bawah, karena amal perbuatan yang baik jadi cerminan kita di akhirat nanti
		Ke-68	Sistem keamanan di tempat Parkir kurang, toilet kurnag memadai, disediakan ruang tunggu dan kurnagnya fasilitas obat-obatan
		Ke-69	Barikanlah pelayanan terhadap masyarakat dengan baik atau lakukan yang terbaik terhadap mereka yang membutuhkan. Kecuali udah kehendak yang diberikan oleh yang maha kuasa
		Ke-71	Semoga untuk kedepannya pelayanan dan perawatan lebih baik lagi
		Ke-72	Pelayanan dan biayanya harap dikondisikan apalagi pelayanannya ditingkatkan lagi
		Ke-73	Saya menyarankan agar pelayanan jangan dibedakan misalnya baik yang secara umum maupun menggunakan BPJS karena selama ini pelayanan yang umum selalun di utamakan sedangkan BPJS selalu di abaikan dan selalu terakhir

		Ke-74	Pelayanannya ditingkatkan lagi, jangan terlalu mempersulit pasien serta pegawai RS harusnya sopan dan ramah agar pasien merasa nyaman dengan pelayanan tersebut
		Ke-75	Alhamdulillah sudah sangat memadai
		Ke-76	Pelayanan lebih cepat dan lebih efektif lagi
		Ke-77	Diharapkan pada penanganan harus di tingkatkan lagi dan dalam pelayanannya harus sesuai yang sudah di tetapkan sesuai prosedur
		Ke-78	Lebih cepat dalam menangani pasien, jangan memilih pasien dan menelantarkan pasien yang jauh-jauh datang serta yang sakit parah harus segera ditangani dengan baik
		Ke-79	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
		Ke-80	Jangan ada prosedur yang berbelit-belit untuk penanganan pasien
		Ke-81	Sebaiknya RSUD diberikan Wifi gratis dan pegawai harus lebih ramah dan berbaik hati
		Ke-82	Diharapkan pelayanan lebih efektif
		Ke-83	Fasilitas rumah sakit belum lengkap pelayanannya juga belum maksimal
		Ke-84	Pertahankan kinerjanya
		Ke-85	Minta rela kalau neglayani muka mata nusah masam mesuk, nusah lama proses kalau dokter kak merikse harus sesuai jam
		Ke-86	Untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanannya
		Ke-87	Ruangan yang belum memadai
		Ke-90	Semoga kedepannya menjadi lebih baik lagi
		Ke-91	Terima kasih petugas RSUD dr. Achmad Diponegoro
		Ke-92	Mohon di tingkatkan lagi untuk pasien yang sudah di tandai
		Ke-93	Semoga lebih baik lagi fasilitas dan pelayannya
		Ke-94	Saran saya lengkapilah peralatan yang belum ada di rumah sakit
		Ke-95	Semoga memberi pelayanan yang lebih baik lagi
		Ke-96	Menurut saya memang sudah cukup memadai tapi mohon untuk waktu pelayanan dokter untuk di perbaiki lagi
		Ke-97	Pegawai atau petugas harus lebih memperhatikan lagi mana yang harus cepat diurus dan mana yang tidak
		Ke-98	Alat rumah sakit kurang lengkap
		Ke-105	Pasien segera ditangani dengan perlakuan sopan dan sigap
		Ke-108	Saran saya bisa memiliki alat lengkap
		Ke-109	Saran saya bisa memiliki alat lengkap
		Ke-110	Agar pelayanan di percepat jangan pasien jangan menunggu lama-lama
		Ke-111	Seharusnya pelayanan lebih baik lagi mengutamakan perawatan pasien dari pada pembayaran
		Ke-112	Pelayan nya harus sangat ditingkatkan, senyum ramah sangat diperlukan dalam pelayanan
		Ke-113	Pelayanan kurang baik
		Ke-114	Pelayanannya cukup baik
		Ke-115	Alat yang kurang dan terbatas
		Ke-116	Mohon ditingkatkan pelayanannya

		Ke-120	Cepat, tegas dan jangan menyepelkan
		Ke-121	Pelayanan harus diutamakan dan tidak membeda-bedakan pengguna BPJS dengan yang umum. Karena pelayanan harus diutamakan/pelayanan harus sopan kepada pasien. Mengutamakan cepat/tegas/bertanggungjawab tugas melayani masyarakat
		Ke-122	Setiap pegawai yang memberikan pelayanan harus bersikap yang baik pada pengunjung yang menjenguk keluarga yang sedang sakit dan ramah kepada yang sakit atau yang membesuk melayani pasien tanpa membedakan baik yang secara umum ataupun BPJS
		Ke-123	Petugas harus bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien
		Ke-127	Saya merasa bahwa prosedur dalam pelayanan masih banyak yang harus dibenahi agar meningkatkan kepuasan pasien
		Ke-125	Pada saat pembuatan surat keterangan sehat tolong dilakukan pengecekan kesehatan yang sebenarnya, jangan hanya dikasi surat saja. Itu namanya pembohongan publik
		Ke-130	Saya minta dokter yang tugas yang dirawat jalan supaya tepat waktu melayani pasien yang rawat jalan
		Ke-132	Tingkatkan sarana dan prasarana dalam pelayanan dan jumlah dokter yang kurang sehingga pelayanan menjadi lama
		Ke-134	Dokter spesialis mohon ditambah
		Ke-138	Mohon jangan mempersulit kami mendapatkan pelayanan yang layak
7	Puskesmas Putussibau Utara		
		Ke-1	Ditingkatkan lagi pelayanannya
		Ke-4	Ditingkatkan lagi pelayanannya
		Ke-5	Tingkatkan di bidang kesehatan
		Ke-7	Melayani pasien dengan baik dan tidak berlama-lama dan bersikap dengan baik, Tanpa membeda-bedakan pasien baik yang umum ataupun yang BPJS
		Ke-8	Memberikan kesehatan tanpa membedakan golongan
		Ke-10	Fasilitas terhadap rumah sakit yang kurang hingga menyebabkan susah untuk berobat
		Ke-11	Diharapkan untuk seluruh dinas agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat
		Ke-12	Alat papsmers mohon diadakan
		Ke-17	Tingkatkan kinerjanya lagi
		Ke-18	Saran saya adalah tingkatkan lagi kinerja atau kualitas
		Ke-19	Semoga atas pelayanan yang baik dtingkatkan lagi
		Ke-20	Diharapkan untuk tepat dalam waktu melayani
		Ke-21	Jangan terlalu berbelit-belit
		Ke-24	Tolong ditingkatkan lagi
		Ke-25	Tingkatkan pelayanan supaya pasien lebih nyaman untuk berkunjung
		Ke-24	Diharapkan untuk cepat dalam waktu pelayanan
		Ke-25	Harus tingkatkan lagi kinerja dan alat-alat sekarang

		Ke-26	memerlukan pegawai yang cukup agar pelayanan berjalan dengan lancar dan tidak lama melayani
		Ke-27	Pelayanan yang diberikan sudah memuaskan, dipertahankan
		Ke-28	Perlu peningkatan lagi
		Ke-29	Pelayanan ditingkatkan lagi
		Ke-30	Sangat kurang fasilitas dan kebersihan tidak terawat
		Ke-31	Sangat kurang fasilitas dan kebersihan tidak terawat
		Ke-32	Sangat kurang fasilitas dan kebersihan tidak terawat
		Ke-33	Pelayanan terhadap pembuatan KTP yang tidak tepat waktu
		Ke-34	Diharapkan pelayanan sangat diperlukan untuk ditingkatkan pada masyarakat dan tenaga medis perlu pembinaan
		Ke-35	Mantap
		Ke-36	Semoga semakin membaik unutm peningkatannya kedepan baik sarana maupun pekerja Puskesmas Putussibau Utara
		Ke-37	Saya harap semua layanan yang diberikan tidak akan menyulitkan masyarakat dan sarana prasarana semakin baik sebagaimana mestinya
		Ke-66	Sarana dan Prasarana Di Peskesmas Putussibau Utara Harus Ditingkatkan
		Ke-67	Tingkatkan Pelayanan Di Klinik Umum, Sebaiknya Diperiksa Langsung Jangan Langsung Dirujuk (dr. Muthmainah) Karena Kami Pernah Bawa Pasien Langsung Dirujuk dr. Kayak Jijik Mau Periksa Karena Penyakitnya Itu. Sedangkan dr. Lain Tidak Diperiksa Meskipun Penyakit Itu Menular Atau PTM.
		Ke-69	Tingkatkan Pelayanan Yang Lebih Cepat
8	Dinas Penataan Ruang dan Cipta Karya		
		Ke-1	Dalam sarana prasarana dalam pelayanan harus ditingkatkan
		Ke-2	Pegawai yang bekerja harus siap dan sudah terlatih
		Ke-3	Seharusnya sistem keluarga untuk pria pencari kerja tidak dilakukan di Kapuas Hulu
		Ke-4	Harus seusai dengan ketentuan yang memadai
		Ke-6	Sebaiknya sarana dan prasarana harus lengkap sesuai yang sudah diarahkan
		Ke-7	Penilaian hanya berdasarkan realita dan fakta yang saya lihat
		Ke-8	Kami sebagai masyarakat masih belum puas terhadap pelayanan pemerintah
		Ke-10	Jasa pelayanan yang diberi tidak sesuai dengan apa yang diminta
		Ke-12	Untuk mendapatkan pelayanan harusnya tidak berbelit-belit
		Ke-14	Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar waktu
		Ke-16	Agar penataan ruang kerja ditata menjadi lebih baik
		Ke-17	Jalan ke arah desa-desa tolong diperhatikan jangan terlalu fokus di kota

		Ke-18	Adalah agar penataan ruang kota ditata menjadi lebih baik lagi karena seperti yang kita lihat saat ini masih banyak tempat yang merupakan ikon kota kumuh dan kotor
		Ke-21	Kinerjanya harus ditingkatkan lagi
		Ke-23	Semoga kedepannya lowongan pekerjaan tidak memandang orang dalam
		Ke-25	Perlu peningkatan koordinasi dan informasi terkait mahasiswa yang PKL
		Ke-26	Kerja bagus kedepannya
		Ke-27	Mohon jangan terlalu mempersulit administrasi
		Ke-28	Semoga memberi pelayanan yang lebih baik lagi
		Ke-29	Saya harap peningkatan kualitas tidak berhenti sampai disini, tetapi berlanjut hingga kedepannya
		Ke-34	Joss
9	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa		
		Ke-1	Tolong dipermudahkannya
		Ke-2	Dimohon untuk memperhatikan sarana dan prasarana yang ada di desa ditingkatkan lagi
		Ke-3	Dimohon untuk memperhatikan sarana dan prasarana yang ada di desa
		Ke-4	Karena masyarakat di desa butuh pelayanan yang cukup memadai agar dapat meningkatkan kualitas di pedesaan
		Ke-5	Dengan adanya Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa memudahkan untuk masyarakat mengembangkan pemberdayaan masyarakat
		Ke-8	Karena masyarakat di desa butuh pelayanan yang cukup memadai
		Ke-10	Segala urusan dan proses-proses dipermudah dan tidak di persulit
		Ke-11	Tingkatkan lagi pemberdayaan yang ada di kampung terutama di desa-desa terpencil
		Ke-12	Tolong memperluas lapangan kerja sebab terlalu banyak pengangguran
		Ke-13	Saran untuk pembangunan di desa-desa terutama jalan
		Ke-16	Tingkatkan kinerjanya untuk melayani masyarakat
		Ke-18	Perhatikan lagi desa-desa yang tertinggal ataupun desa pelosok karena masih banyak kekurangan infrastruktur/fasilitas lainnya
		Ke-24	Agar disediakan tempat fotokopi, disediakan ruang tunggu dan disediakan tempat parkir
		Ke-25	MANTAP
		Ke-26	Selalu mendukung apa-apa kegiatan yang ada di desa-desa dan harus memfasilitasi apa yang kurang di desa-desa
		Ke-27	Memadai fasilitas bagi desa yang terpencil yang berada di jauh pedalaman, seperti jalan, jembatan, air bersih dan listrik
		Ke-28	Saran saya agar dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat
		Ke-29	Pemerintah harus memberi dorongan kepada masyarakat desa agar termotivasi dalam pemberdayaan masyarakat dan desa
		Ke-33	Hindari nepotisme
		Ke-34	Hindari korupsi

		Ke-35	Mohon pelayanannya di tingkatkan lagi, prosedurnya juga terlalu berbelit-belit
		Ke-38	Tingkatkan lagi pelayanannya
		Ke-40	Lanjutkan
		Ke-70	Di DPMD Kab. Kapuas Hulu perlu penambahan tenaga vasilitator Siskeudes dan perlu di lakukan pelatihan tenaga yang lebih profesional
		Ke-72	Baik..... Oke
		Ke-73	Baik
		Ke-74	Supaya dapat lebih di tingkatkan lagi
		Ke-78	Tingkatkan pelayanan yang sudah di lakukan agar pemerintahan desa ada peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur desa
10	Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik		
		Ke-7	Tingkatkan pelayanan
		Ke-12	Baik dan menguntungkan juga membantu masyarakat
		Ke-14	Masalahnya sulit untuk berkomunikasi dengan keluarga dari jauh
		Ke-15	Sinyal tolong di kondisikan
		Ke-16	Lancarkan lah jaringan internet di desa Mawan I
		Ke-17	Masih kurangnya akses internet/jaringan ponsel di desa-desa terpencil
		Ke-19	Agar proses mengajar terjalin dengan baik dan mudah dipahami oleh para pelajar agar mendapatkan pendidikan yang baik
		Ke-20	Menyediakan komunikasi informatika yang lebih memadai
		Ke-24	Masyarakat memerlukan peralatan yang sesuai dan berkualitas yang baik
		Ke-25	Tingkatkan
		Ke-26	Semua sudah baik
		Ke-29	Menurut saya sudah cukup lengkap fasilitasnya
		Ke-30	Saran saya agar bisa melengkapi fasilitas yang ada
		Ke-31	Tolong kondisikan jaringan internet jangan sampai mengganggu atau menghambat segala kegiatan kami
		Ke-32	Berikan layanan secara akurat serta melakukan pengawasan terhadap media massa
		Ke-33	Perbaiki kinerjanya
		Ke-34	Tingkatkan kinerjanya
		Ke-35	Tingkatkan kinerjanya
		Ke-36	Informasi yang di sampaikan harus yang berbobot
		Ke-38	Semoga saya bisa bekerja disini
		Ke-39	Mohon diperbaiki lagi
		Ke-40	Saran saya agar komunikasi informatika dapat lancar dalam berkomunikasi
		Ke-41	Lebih memajukan lagi dalam informasi di dalam maupun di luar untuk meningkatkan kemajuan dan pembangunan
		Ke-43	Program kerja belum menyentuh kehidupan masyarakat

11	Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, dan Transmigrasi		
		Ke-4	Tingkatkan pelayanan
		Ke-8	Pelayanan harus lebih dimantapkan lagi
		Ke-9	Jika bisa biaya agak diringankan
		Ke-10	Sarana prasarana harus memadai
		Ke-11	Tingkatkan komitmen
		Ke-13	Kantor harus tepat waktu melayani
		Ke-14	Untuk prosedur kerja untuk pelayanannya harus lebih jelas lagi agar masyarakat tidak merasa berbelit-belit saat melakukan pelayanan
		Ke-19	Pelayanan yang tidak memadai membuat masyarakat tidak puas, harapan kedepannya pegawai-pegawai di dinas harus bisa mementingkan kepentingan umum dibandingkan kepentingan pribadi
		Ke-22	Waktu yang diperlukan mendapatkan pelayanan sesuai dan pegawai atau petugas harus melayani sopan dan ramah
		Ke-23	Untuk waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dimohon supaya bisa ditingkatkan jangan mengulur-mengulur waktu
		Ke-24	Harusnya pemerintah menjadi contoh yang baik bagi masyarakat bukan untuk malah membebankan masyarakat yang sedang kesusahan
		Ke-26	Seharusnya banyak-banyak bekerja dalam membangun masyarakat dan tidak ada pelayanan hanya memilih sistem keluarga dalam melayani
		Ke-27	Tingkatkan pelayanan
		Ke-28	Mebutuhkan peralatan yang sesuai
		Ke-35	Saya harapkan lapangan kerja diperluas sehingga dapat mempermudah keuangan dalam memenuhi kebutuhan
		Ke-36	Harus lebih diperhatikan lagi untuk data transmigrasi
		Ke-37	Semoga pelayanannya sesuai apa yang sudah ditetapkan oleh prosedur kantor tersebut
		Ke-39	Agar selalu memberikan pelayanan yang baik agar perindustrian dan transmigrasi selalu maju dalam bidang apapun
		Ke-33	Saya ingin tenaga kerja ditingkatkan lagi, apa lagi untuk putra daerah.
12	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan		
		Ke-1	Tingkatkan pelayanan
		Ke-2	Lebih memperhatikan dan memperbaiki usaha kecil menengah dan perdagangan
		Ke-3	Harus sesuai dengan aturan dinas
		Ke-5	Diharapkan pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi
		Ke-6	Fasilitas yang ada harus ditingkatkan dan sarana prasarana harus dikembangkan
		Ke-7	Lebih memajukan usaha kecil sehingga masyarakat yang berdagang bisa mendapat keuntungan juga

		Ke-9	Lakukan simpan pinjam dengan baik atau berlakukan penagihan dengan baik
		Ke-10	Tetapkan peraturan yang telah ada dan tingkatkan pelayanan dengan baik
		Ke-12	Tingkatkan lagi pelayanan yang lebih memuaskan
		Ke-15	Segala urusan dan proses dipermudah dan tidak dipersulit
		Ke-16	Membantu masyarakat kecil ataupun menengah dengan perdagangan
		Ke-19	Tingkatkan lagi dalam pelayanan
		Ke-20	Tetaplah jadi dinas yang adil
		Ke-21	Tidak melayani dan tidak memiliki pengalaman sehingga terjadi atau timbul sebuah peraturan yang tidak sopan
		Ke-22	Tidak melayani dan tidak memiliki pengalaman sehingga terjadi atau timbul sebuah peraturan yang tidak sopan
		Ke-23	Sangat memuaskan dalam pelayanan
		Ke-24	Dinas koperasi perlu ditingkatkan lagi
		Ke-25	Tingkatkan lagi pelayanannya
		Ke-26	Pertahankan kinerjanya
		Ke-27	Tolong perhatikan pedagang yang tidak memiliki ijin
		Ke-29	Mantap
		Ke-36	Tolong diperhatikan pedagang liar yang tidak memiliki ijin
		Ke-37	Tingkatkan kinerjanya
		Ke-39	Tingkatkan kinerjanya
		Ke-40	Lanjutkan
		Ke-43	Layanan Dipercepat
13	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan		
		Ke-5	Tolong perhatikan untuk guru yang berasal dari jauh, kalau bisa sekali urusan selesai, tidak menunggu dua tiga hari
		Ke-16	Terus ditingkatkan kualitas pelayanan sehingga tercipta kualitas yang baik, terutama sarana prasarana pendidikan sehingga proses belajar mengajar tercipta dengan baik
		Ke-18	Ada tidak ada orang dalam di dinas mohon pelayanan jangan pilih kasih. Dan kalau bisa pengajuan NUPTK jangan terlalu lama proses di dinasnya
		Ke-21	Tingkatkan terus pelayanan yang lebih baik lagi
		Ke-23	Selalu meningkatkan kinerja produktif dan profesional kerja maupun waktu
		Ke-24	Pelayanan harus lebih ramah dan lebih lama masa kerjanya tolong diperhatikan lebih lagi. Terima kasih
		Ke-26	Untuk honorer yang masa kerjanya yang sudah lama tolong diperhatikan lagi
		Ke-28	1. Untuk honorer yang masa kerjanya yang sudah lama tolong diperhatikan lagi. Kasian berjuang untuk negara tetapi tidak dianggap. 2. Kalau tidak diangkat kontrak, tolong tetap kan gaji yang pasti

		Ke-29	1. Jangan mempersulit untuk guru honorer yang sudah lama mengabdikan, mohon diperhatikan karena sudah berjuang untuk negara. 2. Mohon diperhatikan atau ditetapkan gaji yang pasti
		Ke-35	Diharapkan untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditentukan. Memberikan sistem pengaduan terhadap pelayanan dan meningkatkan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan
		Ke-37	Tolonglah diperhatikan sekolah-sekolah yang ada di desa-desa dan juga bagi anak yang kurang mampu supaya bisa mendapatkan pendidikan yang baik dan lebih layak
		Ke-38	Tingkatkan lagi tenaga pengajar yang ada di Kapuas Hulu agar pendidikan di Kapuas Hulu berkembang karena di Kapuas Hulu kekurangan tenaga pengajar
		Ke-39	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dilihat dari tingkat keterbukaan anggaran perlu ditingkatkan untuk tahun yang akan datang dan perlu adanya perencanaan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan pelayanan yang disusun secara matang agar memperoleh hasil yang optimal
		Ke-44	Butuh pelayanan yang sesuai
		Ke-46	Berilah pelayanan terbaik permudahkan orang-orang yang membutuhkan bantuan
		Ke-48	Perlu ditingkatkan lagi
		Ke-49	Pendidikan perlu diperhatikan
		Ke-50	Mutu pendidikan di Kab. Kapuas Hulu perlu ditingkatkan kembali
		Ke-51	Mudah-mudahan semakin baik kedepannya
		Ke-52	Kami rakyat bisa hanya minta diperhatikan oleh kalian-kalian buat rumah besar
		Ke-53	Pendidikan perlu ditingkatkan
		Ke-57	Tingkatkan pelayanannya
		Ke-59	Tingkatkan kinerjanya
		Ke-60	Tingkatkan kinerjanya
		Ke-61	Semakin baik dan maksimal
		Ke-62	Tingkatkan pelayanannya
		Ke-63	Tingkatkan kinerjanya
		Ke-65	Tingkatkan pelayanannya
		Ke-67	Tingkatkan pelayanan di bidang pendidikan
		Ke-70	Tingkatkan lagi dalam pelayanan
		Ke-72	Tingkatkan kinerja kerja-kerja yang baik dari sebelumnya
		Ke-74	Tingkatkan lagi kualitas di Dinas Pendidikan
		Ke-75	Tetap harus meningkatkan pelayanan yang baik bagi orang banyak
		Ke-76	Tingkatkan lagi pelayanannya
		Ke-77	Janji-janji yang sudah di janjikan, seharusnya di tepati. Jangan hanya (tong kosong nyaring bunyinya)
		Ke-78	Tingkatkan lagi pelayanannya
		Ke-80	Tingkatkan
		Ke-83	Perlu ditingkatkan lagi

		Ke-84	Pelayanannya harus lebih ditingkatkan lagi agar memudahkan masyarakat
		Ke-85	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
		Ke-86	Terima kasih banyak
		Ke-87	Gunakan waktu sesuai ketetapan/ketentuan
		Ke-88	Kembangkan pendidikan tinggi yang ada di daerah
		Ke-89	Sudah cukup OK, sarannya untuk makin ditingkatkan lagi
		Ke-90	Tingkatkan kualitas dan permudahkan segala fasilitas yang masih kurang di dalam pendidikan
		Ke-91	Pendidikan yang ada di Kapuas Hulu sudah cukup baik
		Ke-92	Harus meningkatkan lagi fasilitas yang terbaik untuk sekolah biar mahasiswa belajar dengan nyaman
14	Dinas Lingkungan Hidup, Perumahan dan Kawasan Permukiman		
		Ke-11	Ramah dan Sopan Serta Cepat Adalah Syarat Dasar Untuk Pelayanan Yang Baik dan Nyaman (Senyum, Salam, Sapa)
		Ke-14	Agar Ditingkatkan Lagi Pelayanan Jasa Agar Masyarakat Dapat Berurusan Tidak Jauh dan Mulai Memberi Petunjuk Operasional
		Ke-15	Harap Kantor/Dinas Mencantumkan "Pelayanan Ini Tidak Dipungut Biaya" Agar Tidak Terjadinya Pungli
		Ke-17	Sudah Baik dan Tingkatkan Lagi Agar Lebih Baik
		Ke-20	Agar Kiranya Ditambah Award Kendaraan Dinas Roda Empat Untuk Antar Jemput Tamu Dinas
		Ke-26	Perbanyak Tong Sampah
		Ke-27	Tolong Perhatikan Kebersihan Lingkungan
		Ke-28	Bantuan Rumah Yang Belum Sesuai Denagan Yang Membutuhkan
		Ke-29	Bantuan Rumah Harus Tepat Sasaran
		Ke-30	Salurkan Bantuan Rumah Sesuai Yang Membutuhkan
		Ke-31	Saluran Pendanaan Harus Tepat Sasaran
		Ke-32	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-33	Layanan Dipercepat
		Ke-35	Bedah Rumah Tepat Sasaran
		Ke-36	Tolong Perhatikan Parkir
		Ke-37	Pelayanan Dipercepat
		Ke-38	Tolong Rumah Yang Tidak Layak Huni Diperbaiki Dengan Baik
		Ke-42	Bantuan Rumah Terhadap Masyarakat Harus Benar-Benar Tepat Sasaran
		Ke-43	Terima Kasih Atas Bantuan Rumah Layak Huni Bagi Masyarakat Yang Kurang Mampu Ke Desa-Desa Pak, Tapi Kalau Bisa Semoga Lebih Banyak Lagilah Pak Karena Masih Banyak Yang Membutuhkan
		Ke-44	Prosedur Jangan Berbelit-Belit
		Ke-45	Taman Nasional Betung
		Ke-47	Sangat Bersih Dan Memuaskan

		Ke-49	Masih Banyak Perumahan Yang Masih Belum Dibantu Oleh Pihak Kecamatan
		Ke-50	Harus Ada Pembangunan Seperti Alfamart Harus Ada Di Kapuas Hulu Disetiap Kecamatan
		Ke-51	Harus Selalu Tegas Kepada Masyarakat Supaya Tidak Membuang Sampah Dijalanan Jika Ada Yang Membuang Sampah Harus Diberi Sanksi Atau Denda
		Ke-52	Kurangnya Pemerhatian Terhadap Kawasan Permukiman Sehingga Menimbulkan Banyak Dampak Terhadap Masyarakat
		Ke-59	Kedepannay Semakin Memuaskan
		Ke-64	Tetap Semangat Dalam Melakukan Pekerjaan
		Ke-65	Tingkatkan Lagi Dalam Pelayanannya
		Ke-66	Tingkatkan Kualitas Masyarakat Yang Memadai
		Ke-67	Agar Lebih Meningkatkan Kinerja Dalam Kebersihan
		Ke-68	Terus Tingkatkan Lagi Dalam Pelayanan Masyarakat
		Ke-70	Lebih Semangat Dalam Bekerja
		Ke-72	Kinerjanya Harus Ditingkatkan Lagi
		Ke-73	Seharusnya Sebuah Kantor Dinas Memiliki Fasilitas Lengkap
		Ke-74	Lebih Ditingkatkan Lagi
		Ke-75	Lebih Banyak Menjaga Lingkungan dan Pengarahan Untuk Lingkungan Masyarakat
		Ke-76	Saya Harap Dilingkungan Masayarakat Diperhatikan Yang Kurang Mampu, Memberi Bantuan Untuk Kelangsungan Hidup
		Ke-77	Untuk Lebih Memperhatikan Lingkunga Sekitar Seperti Sampah Diselokan Di Tepi Jalan
		Ke-78	Saya Merasa Bangga Terhadap Kalian
		Ke-79	Supaya Lenih Baik Lagi Kedepannya
		Ke-80	Lebih Meningkatkan Lagi Pendirian Rumah Untuk Masyarakat Yang Belum Mempunyai Tempat Tinggal Mengingat Penduduk Semakin Hari Semakin Meningkat
		Ke-81	Semoga Sarana dan Prasarana Diberikan Pemerintah Lebih Memadai
15	Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dan Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana		
		Ke-1	Tingkatkan Dengan Lebih Upaya Yang Dengan Diterima
		Ke-2	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-3	Pelayanan Petugas RWD Tidak Merata dan Pilih Kasih
		Ke-4	Baik Semua
		Ke-5	Baik Semua
		Ke-6	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-7	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-8	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-9	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-10	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-11	Tingkatkan Pelayanan

		Ke-12	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-13	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-14	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-15	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-16	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-17	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-18	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-19	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-20	Tingkatkan Perlindungan Perempuan dan Anak Dimohon Supaya Bisa Memperhatikan Dan Meningkatkan Lagi Seperti KDRT dan Kekerasan Terhadap Anak
		Ke-21	Sarana dan Prasarana Yang Ada di Kabupaten Kapuas Hulu Harus Ditingkatkan Lagi Agar Masyarakat Bisa Maju dan Harus Lengkap dan Memadai
		Ke-22	Diharapkan Pelayanan Kepada Masyarakat Ditingkatkan Lebih Baik Lagi Terutama Dalam Kesopanan
		Ke-23	Lebih Disiplin dan Memanajemenkan Waktu Untuk Memajukan Kualitas Layanan Yang Lebih Baik
		Ke-24	Tingkat Pelayanan Pada Masyarakat Lebih Baik Lagi
		Ke-25	Tingkatkan Pelayanan Yang Lebih Memuaskan
		Ke-26	Tingkatkan Pelayanan Yang Lebih Memuaskan
		Ke-27	Diharapkan Pelayanan Yang Lebih Baik dan Bersikap Sopan
		Ke-28	Diharapkan Pelayanan Yang Lebih Baik dan Bersikap Sopan
		Ke-29	Tingkatkan Pemberdayaan Terhadap Perempuan dan Perlindungan Anak
		Ke-30	Tingkatkan Pemberdayaan Terhadap Perempuan dan Perlindungan Anak
		Ke-32	Terus Memantau Tingkat Kekerasan Pada Wanita dan Anak Supaya Tidak Lebih Meningkat
		Ke-33	Tidak Sesuai Dengan Pelayanan
		Ke-34	Tingkatkan Perlindungan Perempuan dan Anak Dimohon Supaya Bisa Memperhatikan Dan Meningkatkan Lagi Seperti KDRT dan Kekerasan Terhadap Anak
		Ke-36	Semoga Pelayanannya Tetap Baik Seperti Itu
		Ke-40	Harus Menegakkan Keadilan Yang Seadil-adilnya Karena Menyangkut Dengan HAM/Perlindungan
		Ke-42	Tingkatkan Kualitas Terhadap Masyarakat
		Ke-47	Meningkatkan Pelayanan Yang Berada di Kapuas Hulu
		Ke-48	Supaya Melihat Sekaligus Bertindak Akan Para Perempuan Dipekerjakan Dengan Tidak Layak

		Ke-50	Pelayanan Di Dinas Tersebut Diberikan Pelayanan Yang Baik, Agar Perlindungan Anak dan Perempuan Dapat Diselesaikan Dengan Sebaik Mungkin
		Ke-51	Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dan Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana
		Ke-52	Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dan Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana
		Ke-65	Mohon Kepada Dinas Sosial dan Pemberdayaan, Kalau Mendata Bagi Masyarakat Kurang Mampu Diharapkan Bekerja Sama Dengan Pemerintah Desa. Karena Yang Paham dan Tahu Adalah Pemerintah Desa, Bagi Yang Layak Dan Tidak Layak Menerima Bantuan Tersebut
16	Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air		
		Ke-8	Baik Dan Membantu Masyarakat
		Ke-9	Harap Diperbaiki Pelayanan
		Ke-10	Semoga Bisa Meningkatkan Pelayanan Lebih Baik Lagi
		Ke-12	Pelayanan Tolong Dipercepat
		Ke-13	Tolong Dipercepat Pembangunan Jalan Di Wilayah Bunut Hulu Karena Itu Menghambat Aktivitas Masyarakat Setempat Dan Menghambat Suatu Kemajuan Desa Tersebut
		Ke-17	Pelayanan Semakin Lebih Baik
		Ke-21	Tingkatkan Sumber Daya Air Agar Rata Dapat Air
		Ke-23	Pelayanannya Ditingkatkan Lagi
		Ke-27	Perlu Peningkatan Kerjasama Dalam Rangka Transfer Knowledge
		Ke-28	Terima Kasih Kepada Saudara-Saudara Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air
		Ke-29	Untuk Syarat Administrasi dan Standar Waktu Pelayanan Tolong Diperhatikan Lagi
		Ke-30	Semoga Saya Bisa Bekerja Di Kantor Ini
		Ke-31	Semoga Memberi Pelayanan Yang Lebih Baik Lagi
		Ke-32	Sarana Dan Prasarana Harus Diperbaiki
		Ke-33	Saya Harap Kinerja dan Sarana Prasarana Petugas Semakin Meningkatkan dan Berjalan Dengan Baik Seterusnya
		Ke-34	Tingkatkan Kinerjanya
		Ke-35	Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Sumber Daya Air
		Ke-37	Harus Ditingkatkan Lebih Lagi
17	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata		
		Ke-3	Diperlukannya Peningkatan SDM Agar Kualitas Kerja Semakin Baik
		Ke-9	Agar Masyarakat Di Kapus Hulu/Indonesia Mendapatkan Pelayanan Dengan Baik
		Ke-10	Harus Menegakkan Keadilan Yang Seadil-adilnya Karena Menyangkut Dengan HAM/Perlindungan

		Ke-11	Agar Proses Mengajar Tergali Dengan Baik Dan Mudah Dipahami Oleh Para Pelajar Agar Mendapatkan Pendidikan Yang Baik
		Ke-12	Pemerintah Harus Lebih Meningkatkan Tempat Wisata
		Ke-15	Sangat Memuaskan Dalam Bidang Tersebut
		Ke-16	Tolong Kepada Kepengurusan Olahraga Harus Dipantau Yang Memiliki Prestasi Yang Luar Biasa, Apalagi Yang Anak GSI Tahun ini, Mereka Tidak Menedapatkan Bantuan Dari Bupati
		Ke-17	Jangan Mengutamakan Sistem Kekeluargaan Dalam Memasukkan Anggota
		Ke-18	Jangan Mengutamakan Sistem Kekeluargaan Dalam Memasukkan Anggota Di Instansi Tersebut
		Ke-22	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Pelayanan Harus Sesuai Dengan Kebutuhan
		Ke-23	Sering-Sering Mengadakan Lomba
		Ke-25	Dana Olahraga Tidak Seperti Di Kecamatan
		Ke-26	Menambah Fasilitas Di Kampus
		Ke-27	Meningkatkan Pelayanan Fasilitas Di Kapuas Hulu
		Ke-28	Mohon Jangan Mengutamakan Keluarga Sendiri Dalam Memasukkan Anggota Instansi Tersebut
		Ke-29	Yang Saya Harapkan Adalah Agar Dinas Pariwisata dan Olahraga Lebih Mengutamakan Cara Supaya Wisata Yang Terdapat Di Kapus Hulu Ini Lebih Dikenal Di Kalangan Luar, dan Untuk Event Seperti Festival Danau Sentarum itu Konsepnya Harus Diubah Jangan Selalu Seperti Terus Dari Tahun Ketahun
		Ke-30	Seharusnya Event-Event Tertentu Harus Ada Setiap Tahun, Karena Sudah Banyak Peminat Olahraga Seperti Sepakbola, Futsal
		Ke-32	Tingkatkan Lagi Kinerjanya
		Ke-33	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-34	Sangat Memuaskan Dalam Pelayanan
		Ke-35	Setiap Ada Turnamen Kapuas Hulu, Yang Menyeleksi Harus Turun Langsung Ke Setiap Kecamatan dan Menyeleksi Sesuai Kualitas Pemain
		Ke-37	Perbanyak Event dan Tempat Olahraga
		Ke-38	Adakan Lebih Banyak Pertandingan Dalam Bidang Olahraga
		Ke-39	Harus Lebih Memperhatikan Para Pemuda dan Pemudi
		Ke-40	Lestarikan dn Tetap Usahakan Tetap Menjaga Tempat-tempat Wisata Yang Ada Di Kabupaten Kapuas Hulu
		Ke-41	Mengembangkan/Mempromosikan Tempat Wisata Yang Berada Di Kapuas Hulu, Karena Kapuas Hulu Mempunyai Alam Yang Sangat Indah
		Ke-42	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata
		Ke-43	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata
		Ke-46	Supaya Melihat, Memilih Bibit-bibit Berbakat Yang Ada Di Desa-desa
		Ke-47	Lebih Fokus Kepada Setiap Cabang-cabang Olahraga, Pariwisata, dan Forum-forum Lembaga Yang Mendukung Kemajuan Daerah

		Ke-49	Lebih Perhatikan Lagi Wisata-wisata yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu. Contohnya wisata Mupa tolong diperhatikan agar tidak terbengkalai
		Ke-53	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Kapuas Hulu
18	Kantor Kecamatan Putussibau Selatan		
		Ke-1	Kantor kecamatan baik, tingakatkan sarana dan prasarana
		Ke-4	Tingkatkan lagi dalam kinerja pelayanannya
		Ke-5	Tingkatkan lagi kinerja dan kualitasnya
		Ke-6	Lebih Ditingkatkan Lagi
		Ke-7	Pelayanan lebih baik lagi
		Ke-8	Tingkatkan kualitas kerja dan tingkatkan SKU kerja
		Ke-9	Pentingnya pengalaman tersebut, supaya lebih efektif
		Ke-12	Pertahankan layanan sebaik mungkin kepada masyarakat
		Ke-16	Tingkatkan lagi terus berdoa agar diberikan kekuatan dan ketabahan dalam menjalankan tugas dari negara. Semangat semua menyadik!!!
		Ke-28	Cepat dan efisien
		Ke-30	Mohon untuk memberikan pelayanan di bidang pertanian/perkebunan
		Ke-31	Dimohon untuk instansi terkait untuk memudahkan birokrasi terutama perizinan usaha
		Ke-32	Melayani dan mengayomi
		Ke-36	Tingkatkan lagi
		Ke-38	Terdapat ruang tunggu yang nyaman, lengkap dan bahan bacaan
		Ke-174	Mohon ada pelayanan dari rumah ke rumah untuk orang tua
		Ke-185	Perlunya perilaku keterampilan untuk ibu-ibu
		Ke-186	Usulkan pemberian bantuan modal usaha bagi penggiat ekonomi kecil yang kreatif
		Ke-187	Diperlukan sidak-sidak ke tempat-tempat hiburan
		Ke-188	Perlunya informasi yang memadai untuk masyarakat terutama bagi para sarjana
		Ke-189	Diperbanyak info keamanan
		Ke-190	Perluas bantuan bagi masyarakat yang jauh dari perkantoran
		Ke-202	Apapun kantor/dinasnya yang penting pelayanan cepat dan efektif
19	Kantor Kecamatan Putussibau Utara		
		Ke-1	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-2	Prosedur Pelayanan Agar Ditempelkan Secara Transparan dan SOP Pelayanan Sehingga Bisa Diakses Oleh Semua Orang. Peraturan Menginkat Lainnya Agar Mudah Diakses, Bisa Ditampilkan Pada Website Kantor Terkait.
		Ke-3	Tolong Pelayanannya Ditingkatkan Lagi
		Ke-4	Semoga Lebih Baik Lagi Tapi Bukan Berarti Selama Ini Tidak Baik Cuma Masih Kurang Sempurna
		Ke-5	Blangko Selalu Kosong

		Ke-11	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-12	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-13	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-17	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-18	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-19	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-20	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-21	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-29	Semoga Lebih Baik
		Ke-30	Bangunan Tolong Direhap
		Ke-31	Semoga Bisa Menjadi Lebih Baik
		Ke-32	Semoga Bisa Menjadi Yang Terbaik
		Ke-33	Semoga Bisa Menjadi Yang Terbaik
		Ke-34	Kami Mengharaopkan Yang Terbaik
		Ke-35	Semoga Bisa Menjadi Yang Terbaik
		Ke-36	Semoga Bisa Menjadi Yang Terbaik
		Ke-37	Kami Mengharapkan Pelayanan Yang Prima Sesuai SOP Yang Berlaku
		Ke-38	Semoga Bisa Menjadi Lebih Baik
		Ke-39	Semoga Bisa Menjadi Lebih Baik
		Ke-40	Tingkatkan Kualitas Pelayanannya Lagi
		Ke-42	Diharapkan Pelayanan Yang Diberikan Murah dan Terjangkau
		Ke-43	Diharapkan Supaya Bisa Bekerjasama
		Ke-45	Agar Bisa Mendapatkan Pelayanan Yang Berkualitas
		Ke-44	Diharapkan Untuk Meningkatkan Layanannya Lagi
		Ke-47	Semoga Peningkatan Pelayanan Yang Berkualitas
		Ke-48	Utamakan Siapa Yang Dulu Datang
		Ke-53	Berilah Pelayana Pada Masyarakat Jangan Menyibukan Diri Agar Pelayanan Tetap Stabil Jangan Mempersulit Orang-Orang
		Ke-54	Kedepannya Terhadap Pelayanan Semakin Maksimal
		Ke-55	Tingkatkan Lagi Kualiatasnya
		Ke-56	Lebih Semangat Lagi
		Ke-57	Tingkatkan Pelayanan Yang Baik Dan Tingkatkan Skill Kerja
		Ke-59	Memberi Pelayanan Lebih Baik Lagi
		Ke-60	Saya Harap Layanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat Yang Membutuhkan Dapat Diatur Kedepannya Secara Lebih Baik
		Ke-69	Semoga Bisa Menjadi Yang Terbaik
		Ke-70	Semoga Bisa Menjadi Lebih Baik
		Ke-88	Semoga Bisa Menjadi Lebih Baik

		Ke-89	Sarana dan Prasarana Di Kantor Camat Putussibau Utara Mohon Dikembangkan Lagi Serta Kualitas Petugas Pelayanan Harus Memadai
		Ke-97	Untuk Sistem Waktu Perlu Ditingkatkan
		Ke-98	Kembangkan Pelayanan Yang Lebih Optimal
		Ke-101	Lebih Memperhatikan Kondisi Bangunan Di Kantor Camat
		Ke-102	Harap Lebih Cepat Lagi Dalam Pelayanan
		Ke-105	No Coment!!! Terima Kasih Atas Kerjasamanya
		Ke-116	Baik
		Ke-117	Gedung Kurang Mendukung
		Ke-119	No Coment!!!
		Ke-121	Supaya Lebih Ramah Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Masyarakat
		Ke-123	Mempercepatkan Lagi Dalam Pembuatan E-KTP
		Ke-126	Tolong Tingkatkan Tenaga Yang Lebih Berpengalaman Dalam Setiap Bidang Supaya Lebih Paham Dalam Melayani Masyarakat
		Ke-127	Segala Urusan Tidak Dipersulit Tetapi Dibantu dan Dipermudah
		Ke-128	Diharapkan Dipermudah Segala Urusan
		Ke-135	Semoga Pelayanan Lebih Baik
		Ke-136	Supaya Lebih Baik
		Ke-137	Semoga Lebih Baik
		Ke-138	Tolong Agar Pemerintah Tidak Membedakan Antara Masyarakat Kalangan Atas dan Bawah Jangan Hanya Ingin Makan Duit Wahai Wakil Rakyat. Urus Saja Moralmu, Urus Secara Dari Masyarakat Lemah Tertindas dan Miskin.
		Ke-139	Pelayanan Yang Maksimal Untuk Masyarakat

		Ke-140	Pentingkan Kesejahteraan Masyarakat Dibandingkan Kesejahteraan Pribadi. Ingat Dari Rakyat Untuk Rakyat
		Ke-141	Semoga Memberikan Pelayanan Yang Baik Pada Masyarakat Awam
		Ke-143	Jangan Korupsi
		Ke-144	Layani Masyarakat Sesuai Keahliannya
		Ke-146	Semoga Lebih Baik Dalam Pelayanan Kedepannya
		Ke-148	Semoga Lebih Baik
		Ke-149	Terima Kasih Atas Bimbingan Yang Selalu Memberi Arahan Yang Benar Kepada Kami
		Ke-151	Tidak Ada Koordinasi Dengan Masyarakat Sekitar
		Ke-152	Tidak Ada Pelayanan Yang Maksimal Atau Kurang Maksimal
		Ke-153	Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Dengan Baik dan Tidak Mempersulit Masyarakat Dalam Melayani
		Ke-154	Agar Kedepannya Putussibau Utara Bisa Maju Berkembang dan Mandiri
		Ke-155	Seharusnya Dalam Pelayanan Masyarakat Tidak Mempersulitkan Dalam Melayani Dan Meningkatkan Kualitas Yang Baik
		Ke-156	Seharusnya Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat Yang Lebih Baik dan Meningkatkan Kualitas Serta Membangun Kepedulian Pada Masyarakat
		Ke-157	Seharusnya Pemerintah Kapuas Hulu Menjalankan Tugas Dengan Baik
		Ke-158	Alangkah Baiknya Di Kabupaten Kapuas Hulu Kecamatan Putussibau Utara Dapat Meningkatkan Kualitas Dalam Pelayanan Masyarakat dan Tidak Mempersulitkan
		Ke-159	Tingkatkan Pelayanannya

		Ke-160	Meningkatkan Pelayanan Dengan Baik dan Sangat Konsekuen dan Biaya Untuk Masyarakat dan Prasarana Bisa Masyarakat Jangkau
20	Kantor Kecamatan Badau		
		ke 1	Pegawai sudah menghilang jam 12 padahal jam kantor sampai jam 3 sore.
		ke 12	Lakukan pelayanan prima
		ke 13	Tolong pelayanannya jangan mempersulit
		ke 16	Jangan mempersulit masyarakat
		ke 20	Pekerjaan yang bisa selesai 1 atau 2 jam terkadang ditunda menjadi 1 atau 1 minggu
		ke 25	Tingkatkan terus pelayanan yang lebih baik lagi
		ke 50	Bekerja secara produktif
		ke 51	harus memberi pelayanan yang sangat memuaskan
		ke 56	Agar mempercepat pelayanan
21	Badan Keuangan Daerah		
		Ke-6	Agar Selalu Dipertahankan Atau Ditingkatkan Menjadi Lebih Baik Lagi
		Ke-10	Pelayanan Sudah Sangat Baik Dengan Didukung Oleh Pegawai/Petugas Yang Profesional
		Ke-21	Jalan Kami Ke Embaloh Masih Sangat Buruk Harap Segera Dibangun
		Ke-23	Ditingkatkan Cara Pengelolaan Keuangan Yang Ada Di Kapuas Hulu
		Ke-24	Agar Bisa Meningkatkan Kinerja Dalam Mengelola Uang Di Kapuas Hulu
		Ke-26	Agar Lebih Dapat Mengatur Keuangan Daerah
		Ke-27	Lebih Ditingkatkan Lagi
		Ke-28	Agar Bisa Membangun Desa Yang Membutuhkan Bantuan Pemabnguna Di Masing-Masing Daerah
		Ke-29	Mantap
		Ke-31	Harus Memperluas Sarana Dan Prasarana Yang Ada
		Ke-32	Pemerintah Badan Keaungan Daerah Masih Perlu Untuk Meningkatkan Pelaksanaan Dan Menanggungjawabkan Pekerjaannya Sehingga Pengelola Dapat Mengelola Dengan Benar
		Ke-35	Pelayanan Ke Konsumen Ditingkatkan Lagi Dari Segi Semua Pelayanan Yang Ada Supaya Menjadi Lebih Baik

		Ke-36	Semoga Keuangan Masyarakat Dapat Dikelola Dengan Baik Oleh BKD. Sebab Hasil Dari BKD Tersebut Belum Terlihat Secara Nyata, Pertanyaan Yang Ada Di atas Agak Kurang Dimengerti!!!
		Ke-37	Tingkatkan Lagi Keuangan Pendapatan Daerah
		Ke-38	Diharapkan Pelayanan Kepada Masyarakat Lebih Baik Dan Beretika Serta Ramah Dan Sopan
		Ke-39	Lebih Teliti Dalam Mengurus Keuangan
		Ke-40	Harap Pelayanan Kepada Masyarakat Lebih Baik
		Ke-41	Sarana dan Prasarana Harus Memadai, dan Pelayanan Yang Diberi Harus Sesuai
		Ke-42	Lebih Memajukan Kepentingan Masyarakat Baik Di Desa Maupun Di Kota Sehingga Sarana dan Prasarana Bisa Dinikmati Seluruh Masyarakat Kapuas Hulu
		Ke-43	Layanlah Masyarakat Yang Berkunjung Ke Kantor Badan Keuangan Daerah Dengan Ramah dan Baik Jangan Sombong
		Ke-44	Diharapkan Mendapatkan Layanan Yang Lebih Baik Bagi Masyarakat
		Ke-45	Sebaiknya Pengukuran Harus Sesuai Yang Ada
		Ke-46	Diharapkan Pelayanan Kepada Masyarakat Lebih Baik Dan Beretika Serta Ramah Dan Sopan
		Ke-47	Pergunakan Keuangan Ini Sesuai Kebutuhan Atau Sesuai Pengeluaran
		Ke-48	Tingkatkan Lagi Pelayanan Yang Lebih Memuaskan
		Ke-49	Tingkatkan Kinerja dan Utamakan Masyarakat
		Ke-50	Tingkatkan Pelayanan
		Ke-51	Sebaiknya Fasilitas Sebagai Pelayanan Kepada Masyarakat Lebih Dilengkapi Lagi dan Untuk SDM Lebih Ditingkatkan Lagi Kualitasnya
		Ke-52	Semoga Pelayanan Baik Di Kantor Maupun Di Dinas Lebih Ramah, Sopan Dan Murah Senyum dan Semoga Fasilitas Sumber Daya Alam Semakin Maju dan Lebih Baik Lagi. Terima Kasih
		Ke-53	Lebih Ditingkatkan Lagi Pelayanan
		Ke-55	Pelayanan Harus Lebih Baik Lagi Dan Proses Pelayanan Lebih Cepat
22	Bagian Kesejahteraan Masyarakat pada Sekretaris Daerah		
		Ke-2	Pelayanan Sangat Baik, Santun Dengan Masyarakat Tidak Membeda-Bedakan Suku/Agama dan Terima Kasih Atas Pelayanannya
		Ke-3	Sangat Mudah dan Baik
		Ke-4	Dipertahankan Jika Perlu Lebih Ditingkatkan
		Ke-5	Sudah Bagus Untuk Kedepannya Lebih Bagus Lagi
		Ke-6	Pelayanan Sudah Sangat Baik, Mohon Dipertahankan Ditingkatkan Lagi
		Ke-7	Alhamdulillah Pelayanan Yang Khususnya Dibagian Kesejahteraan Masyarakat Pada Setda Kapuas Hulu Cukup Memuaskan Dengan Penuh Kesopanan
		Ke-8	Kami Sudah Mendapatkan Pelayanan Yang Baik, Harapan Kami Supaya Pelayanan Tersebut Dapat Terus Dipertahankan. Atas Kerjasamanya Kami Mengucapkan Terima Kasih
		Ke-9	Pelayanan Sangat Baik Tidak Ada Kendala. Terima Kasih Atas Pelayanannya

		Ke-10	Harus Ditingkatkan Pelayanan Tersebut Sekretaris Daerah Kab. Kapuas Hulu (Bagian Kesra)
		Ke-11	Pelayanan Sangat Baik, Sopan dan Ramah Serta Lancar
		Ke-15	Tingkatkan Pelayanan Di Bagian Hibah dan Perlu Adanya Ketua Sesuai Dibidang Kesra
		Ke-16	Supaya Lebih Cepat Pelayanannya Bagian Kesra
		Ke-18	Sekretariat Daerah Kab. Kapuas Hulu (Kesra)
		Ke-19	Mohon Dipertahankan Pelayanan Yang Sudah Ada
		Ke-24	Perlu Adanya Kotak Saran Di Bagian Kesra Kabupaten Kapuas Hulu
		Ke-25	Perlu Peningkatan Pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat
		Ke-26	Sekretariat Daerah Kab. Kapuas Hulu (Kesra)
		Ke-27	Perlu Ditingkatkan Kualitas Pelayanan Dibagian Kesra Khususnya Dibagian Hibah
		Ke-28	Kotak Saran Perlu Diadakan di Bagian Kesra Kabupaten Kapuas Hulu
		Ke-29	Biasanya Listrik Diturunkan dan Hentikan Mematikan Lampu
		Ke-30	Kepada Kantor PLN Harus Memberi Knyamanan Kepada Masyarakat dan Jangan Pilih Kasih
		Ke-33	Harap Kantor PLN Jangan Keseringan Mematikan Lampu Karena Kita Semua Membutuhkannya
		Ke-34	Berikan Pelayanan Yang Maksimal Jangan Membelit-belitkan Sehingga Menyalahkan Prosedur dan Orang Yang Membutuhkan Pelayanan
		Ke-35	Mudah Dalam Penanganan dan Tingkatkan Tenaga Kerja Lebih Baik dan Profesional
		Ke-37	Semakin Baik Kedepannya
		Ke-38	Saran Saya Jika Pembukaan PNS (Pemda) Jangan Menggunakan Orng Dalam Karena Faktanya Seperti Itu
		Ke-40	Tolong Untuk Perekrutan Kerja, Jangan Hanya Merekrut Keluarga Atau Menggunakan Orang Dalam Saja (Kuliah 3 Tahun Kami Sia-sia)
		Ke-41	Belum Tersedianya Tempat/Kotak Saran Bagian Kesra
23	Dinas Perhubungan		
		Ke-1	Untuk Pelayanan KIR Supaya Cepat Mendapatkan Tempat KIR
		Ke-2	Supaya Cepat Diatasi KIR Di Kapuas Hulu
		Ke-4	Pelayanan KIR Secepatnya Ada di Kapuas Hulu
		Ke-5	Pelayanan KIR Secepatnya Ada di Kapuas Hulu
		Ke-6	Pelayanan KIR Secepatnya Ada di Kapuas Hulu
		Ke-7	Pelayanan KIR Secepatnya Ada di Kapuas Hulu
		Ke-8	Pelayanan KIR Harus Secepatnya Ada di Kapuas Hulu
		Ke-9	Tempat KIR Supaya Dipercepat
		Ke-10	Supaya Lebih Cepat Untuk Mendatangkan Penguji KIR di Kabupaten Kapuas Hulu

		Ke-11	Semoga Kedepannya Lebih Baik Lagi
		Ke12	Tolong Ditingkatkan Lagi Pelayanannya
		Ke13	Pelayanan KIR Harus Secepatnya Ada di Kapuas Hulu
		Ke14	Sebaiknya Pada Kantor Yang Memberikan Pelayanan Agar Dibuatkan Ruangan Yang Nyaman
		Ke15	Pelayanan KIR Harus Secepatnya Ada di Kapuas Hulu
		Ke16	Tempat Pelayanan Kurang Memadai
		Ke17	Supaya Bisa Mengekir Di Kantor Dinas Perhubungan Kab. Kapuas Hulu
		Ke18	Tim KIR agar bisa Turun Ke Lapangan
		Ke19	Gedung dan Tempat Segera Diperbaiki
		Ke20	Supaya Kantor Pelayanan Segera Direnovasi
		Ke21	Kedepannya Lebih Bagus Lagi Pelayanannya
		Ke22	Tempat dan Gedung Kurang Memadai
		Ke23	Supaya Bisa Pelayanannya di Putussibau Saja Jangan Ke Sintang
		Ke24	Gedung KIR Bisa Cepat Dibanguun
		Ke25	Untuk Pelayanan KIR Supaya Mendapat Tempat KIR
		Ke26	Pelayanan KIR Secepatnya
		Ke27	Gednug Dinas Perhubungan Dibangun Agar Lebih Baik
		Ke28	KIR Secepatnya Ada di Kapuas Hulu
		Ke29	Pelayanan KIR Secepatnya Ada di Kapuas Hulu
		Ke30	Kinerja Para Pengurus Ditingkatkan Lagi
		Ke31	Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu Harus Bekerjasama Dengan Masyarakat Jangan Korupsi Dalam Melakukan Bantuan apapun
		Ke-32	Barang Yang Diperlukan Harus Tersedia
		Ke-34	Harap Dipercepat Pelayanan Terhadap Masyarakat
		Ke-36	Harap Dipercepat Pelayanan Terhadap Masyarakat
		Ke-39	Lebih Ditingkatkan Lagi
		Ke-41	Tingkatkan Lagi
		Ke-43	Sangat Memuaskan
		Ke-44	Mantap!!!
		Ke-45	Semoga Kita Dalam Lindungan-Nya
		Ke-46	Supaya Berkendara Roda 4 Jangan Seenakn Hati Jika Berada/Melewati Desa/Perkampungan
24	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan		
		Ke-2	Kedepannya Lebih Baik Lagi
		Ke-3	Bapak/Ibu Yang Bekerja Di Kantor, Tolong Kalau Melayani Sesuai Jam/Tempat Waktu Dengan Susuai Jam Kantor
		Ke-4	Diharapkan Kedepannya Sistem Pengaduan Terhadap Pelayanan Dibuka Untuk Umum dan Tidak Digesangkan Pengaduan dari Masyarakat Yang Menengah Ke Bawah
		Ke-5	Diharapkan Kedepannya Sistem Pengaduan Terhadap Pelayanan Dibuka Untuk Umum dan Tidak Digesangkan Pengaduan dari Masyarakat Yang Menengah Ke Bawah

		Ke-6	Pelayanan Yang Ada Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Cukup Baik
		Ke-7	Diharapkan Untuk Kedepannya Sistem Pengaduan Terhadap Pelayanan Dibuka Untuk Umum dan Tidak Mengisengkan Pengaduan Dari Masyarakat Yang Menengah Ke Bawah
		Ke-8	Diharapkan Dinas Terkait Untuk Sistem Pengaduan Terhadap Pelayanan Dapat Ditingkatkan Lagi Tidak Membeda-Bedakan Antara Masyarakat Menengah Ke Atas dan Menengah Ke Bawah
		Ke-9	Untuk Pelayanannya Harus Terbuka Untuk Umum Agar Semua Orang Atau Masyarakat Bisa Meminjam Buku
		Ke-10	Diharapkan Kedepannya Sistem Pengaduan Pelayanan Dibuka Untuk Umum
		Ke-11	Diharapkan Kedepannya Sistem Pengaduan Pelayanan Dibuka Untuk Umum
		Ke-12	Perbanyaklah Pembangunan Perpustakaan Di Daerah Kapuas Hulu
		Ke-13	Sebaiknya Berupaya Untuk Lebih Aktif Lagi Dalam Melayani Masyarakat Khususnya Untuk Anak-Anak
		Ke-14	Fasilitas dan Pelayanannya Sudah Bagus Semoga Semakin Meningkatkan Lagi dan Adakan Perpustakaan Kecil
		Ke-15	Fasilitas dan Pelayanannya Sudah Bagus Semoga Semakin Meningkatkan Lagi dan Adakan Perpustakaan Didaerah Terpencil
		Ke-16	Tingkatkan Prasarana Agar Lebih Bermanfaat
		Ke-20	Ruang Baca dan Ruang Tunggu
		Ke-21	Untuk Kebutuhan Buku Mohon Dilengkapi Untuk Mempermudah Mencari Materi Terutama Tentang Potensi Di Air Tawar Kapuas Hulu
		Ke-22	Ditambahkan Lagi Buku-Buku Yang Masih Kurang Salah Satunya Dibidang Perikanan
		Ke-23	No Coment !!!
		Ke-24	Lengkapi Serta Perbanyak Tambahan Buku Di Perpustakaan Daerah
		Ke-25	No Coment !!!
		Ke-26	Mantap
		Ke-27	Semoga Kapuas Hulu Punya Perpustakaan Yang Besar dan Berdiri Sendiri
		Ke-30	Semoga memberi pelayanan yang memadai dan ditingkatkan setiap tahunnya
		Ke-31	Tingkatkan kinerjanya
		Ke-32	Layanan jaringan yang perlu diperhatikan
		Ke-39	Tingkatakan pelayanan
25	Inspektorat		
		Ke-5	Untuk Kantor Inspektorat Mohon Seandainya Turun Ke Kecamatan Untuk Memberikan Informasi Dulu Jangan Tiba-tiba Sudah Datang Di Kantor
		Ke-10	Perbanyak Bekerja
		Ke-11	Berikan Kenyamanan dan Dipermudah Segala Proses Jangan Dipersulit
		Ke-13	Untuk Sarana dan Prasarana Serta Kotak Pengaduan Perlu Disebarkan Ke Kecamatan dan Lurah Desa. Untuk Mendapatkan Pelayanan Yang Optimal dan Masyarakat
		Ke-17	Hindari Korupsi
		Ke-18	Sering Turun Lapangan

		Ke-22	Sip !!
		Ke-23	Jangan Lambat
		Ke-29	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-32	Jika Revisi Anggaran, Ruang Kerja Dapat Ditambah atau Perlu Gedung Baru Yang Representatif dan Tupoksi Inspektorat
		Ke-33	Pelayanan Cukup Memuaskan
		Ke-34	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-35	Pelayanan Yang Kurang Memuaskan
		Ke-36	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-37	Fasilitas Pelayanan Yang Kurang Memadai
		Ke-38	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-39	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-42	Perlu Pembinaan Tertib Administrasi Yang Komprehensif Dan Berjenjang Sesuai Wewenang Masing-masing
		Ke-41	Agar Persyaratan Layanan Yang Diberikan Untuk Lebih Dusederhanakan/tidak Berbeli-belit
		Ke-44	Pelayanan Ditingkatkan
		Ke-45	Pelayanan Yang Sangat Memuaskan
		Ke-46	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-47	Tingkatkan Pelayanannya
		Ke-48	Tingkatkan Pelayanannya
26	PDAM Tirta Kapuas		
		Ke-3	Perindustrian air setiap hari secara merata. Jangan di rumah petugas PDAM air mengalir 24 jam sementara tempat lain seminggu sekali, itupun kalau lancar.
		Ke-6	Diperlukan perbaikan pelayanan di PDAM Badau, karena sampai saat ini masih banyak yang belum menikmati air bersih beserta fasilitas PAM lainnya. Perlu pengawasan yang intensif terhadap petugas PDAM dan penggunaan fasilitas air di luar ketentuan.
		Ke-16	Dimohon untuk meningkatkan PDAM Tirta Kapus Agar tidak macet
		Ke-17	Kepada PDAM harus meningkatkan pelayanan dan fasilitas
		Ke-18	Saran saya biaya atas jasa pelayanan yang diberikan harus murah
		Ke-19	Mohon jangan terlalu mempersulitkan masyarakat
		Ke-20	Diharapkan supaya pelayanan air yang diberikan terhadap masyarakat harus sesuai harga jangan hanya air macet terus, tapi pembayarannya masih juga mahal atau tidak sesuai
		Ke-21	Diharapkan supaya pelayanan air yang diberikan terhadap masyarakat harus sesuai harga jangan hanya air macet terus, tapi pembayarannya masih juga mahal atau tidak sesuai
		Ke-22	Dirasakan sudah cukup baik tapi belum maksimal, karena masih ada permasalahan terkait jaringan air bersih tidak lancar dan terkadang tak mengalir cukup lama
		Ke-23	Supaya air tidak macet-macet jalannya
		Ke-24	Biaya tolong dipermurah

		Ke-25	Saya sangat tidak setuju kami pernah mengalami kemacetan ledeng tetapi pembayarannya tetap saja mahal
		Ke-26	Diharapkan supaya pelayanan air yang diberikan terhadap masyarakat harus sesuai harga jangan hanya air macet terus, tapi pembayarannya masih juga mahal atau tidak sesuai
		Ke-33	Tingkatkan pelayanannya
		Ke-34	Tingkatkan pelayanannya
		Ke-35	Minta rela PDAM Tirta Kapuas air udah jarang ngalir bayar mahal. Pelayan di RSUD dr. Achmad Diponegoro terlalu lama, kebanyakan memihak kalangan atas yang cepat di urus-urusnya. Kekurangan dokter ahli asal Kapuas Hulu kebanyakan luar.
		Ke-38	Air ledeng terlalu mahal biaya pemanyarannya
		Ke-39	Tingkatkan kinerja dalam melayani masyarakat
		Ke-40	Air jarang mengalir
		Ke-41	Tingkatkan kinerjanya air jarang mengalir
		Ke-42	PDAM Tirta Kapuas Harus memiliki ketentuan yang baik dan sesuai dengan apa yang ada
		Ke-43	Semoga lebih memperhatikan kondisi rakyat dengan pelayanan dengan baik masyarakat
		Ke-44	Tingkatkan kelancaran air PDAM sedangkan pembayaran mahal
		Ke-45	Tingkatkan kinerja dalam melayani masyarakat
		Ke-46	Agar biaya lebih murah
		Ke-47	Tingkatkan kualitas kerja
		Ke-48	Dimohon meringankan pembayaran PDAM
		Ke-49	Dimohon untuk mengurangi biaya pembayarannya sedangkan airnya tidak lancar
		Ke-51	Tingkatkan pelayanan
		Ke-52	Tingkatkan menjadi lebih baik
		Ke-53	PDAM Tirta Kapuas pembayaran tidak sesuai dengan pemakaian selama pemakaian
		Ke-55	Pembayaran dilakukan tepat waktu, tapi air tidak mengalir setiap saat. Mohon dilancarkan lagi dan diperhatikan karena masyarakat sangat memerlukan
		Ke-57	Air yang dialirkan kepada masyarakat pengguna air PDAM, usahakan air PDAM bersih, tidak mengalami kekeruhan, karena selain dipakai manusia mandi biasanya ada juga masyarakat yang kurang mampu sehingga mengonsumsi air PDAM tersebut, sebagai kebutuhan sehari-hari jadi air diusahakan harus tetap bersih.
		Ke-58	Agar bisa memperhatikan air PDAM, karena PDAM sering terhambat/tidak lancar
		Ke-59	Tingkatakan pelayanan supaya air tidak keruh
		Ke-60	Saran saya jangan sering-sering arinya keruh
		Ke-61	Tingkatkan lagi pelayanan airnya, karena airnya sering tidak jalan
		Ke-62	Diharapkan airnya standby mengalir nonstop
		Ke-63	Kaeaktifan petugas teknis lapangan belum memadai, memantau sarana perpipaan kelancaran air di lapangan
		Ke-64	Pertahankan kinerjanya
		Ke-65	Pertahankan kinerjanya

		Ke-66	Air ledeng selalu keruh
		Ke-67	Air ledeng selalu keruh
		Ke-68	Semoga air selalu lancar dan bersih
		Ke-69	Semoga air bisa dijernihkan lagi
		Ke-71	Saja mantap kian
		Ke-73	Tingkatkan pelayanan terutama tersedianya kebutuhan air yang diperlukan
		Ke-74	Tingkatkan !!!
		Ke-75	Supaya dalam pelayanan harus lebih baik lagi
		Ke-76	Harus banyak dan cepat dalam melayani masyarakat dan biaya yang diperlukan harus terjangkau
		Ke-77	Debit air selalu kurang sehingga selalu menyulitkan yang di rumah
		Ke-78	Airnya harus lancar karena sesuai dengan yang sudah dibayarkan
		Ke-81	1. Mohon meteran air distel dengan benar supaya sesuai dengan pemakaian 2. Bagi yang mencatat meteran untuk benar-benar dicatat sesuai pemakaian tidak sembarangan
		Ke-83	Lebih ditingkatkan lagi
		Ke-84	Sering-sering diadakan survey karena terkadang ada pipa bocor tidak diketahui