



# LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KAPUAS  
SEMESTER II TAHUN 2024

Jalan Pemuda Km.5,5 No.49A Kuala Kapuas, Kalimantan Tengah Kode Pos 73515  
Telp. (0513)2108 Fax. (0513)24468  
Website : <http://bkpsdm.kapuaskab.go.id/>  
Media Sosial : <https://www.facebook.com/bkpsdmkapuas>

## I. PENDAHULUAN

1. Perangkat Daerah : Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
2. Alamat : Jalan Pemuda Km.5,5 No.49A Kuala Kapuas, Kalimantan Tengah Kode Pos 73515
3. Jenis Layanan :
  1. Usul Kenaikan Pangkat PNS
  2. Usul Kenaikan Gaji Berkala
  3. Usul Pindah PNS
  4. Usul Pengangkatan/Kenaikan Jabatan Fungsional
  5. Permohonan KARIS/KARSU
  6. Pengajuan pengembalian TAPERUM
  7. Usul Satyalencana Karya Satya
  8. Izin Menikah / Perceraian
  9. Usul Penghapusan CPNS
  10. Usul KARPEG
  11. Usul Konversi NIP
  12. Usul Pensiun (BUP/APS/Janda Duda)
  13. Tugas Belajar / Izin Belajar
  14. Usul Pencantuman Gelar Akademik
  15. Diklatpim Tk. II, III dan IV
  16. Diklat Prajabatan / Latsar
4. Produk Layanan :
  1. SK Kenaikan Pangkat
  2. SK Kenaikan Gaji Berkala
  3. SK Pindah / Rekomendasi Pindah
  4. SK Jabatan Fungsional
  5. KARIS/KARSU
  6. Satyalencana Karya Satya
  7. Surat Izin Menikah / Perceraian
  8. SK CPNS
  9. SK PNS
  10. KARPEG
  11. Konversi NIP
  12. SK Pensiun (BUP/APS/Janda Duda)
  13. Surat Tugas Belajar / Izin Belajar
  14. Pencantuman Gelar Akademik
  15. Sertifikat Diklatpim Tk. II, III dan IV
  16. Sertifikat Diklat Prajabatan / Latsar
5. Maklumat Pelayanan : “Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Memberikan Pelayanan Sesuai Standar Operasional Prosedur Dan Apabila Tidak Menepati Janji, Maka Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Dengan Perundang-Undangan Yang Berlaku”

## II. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

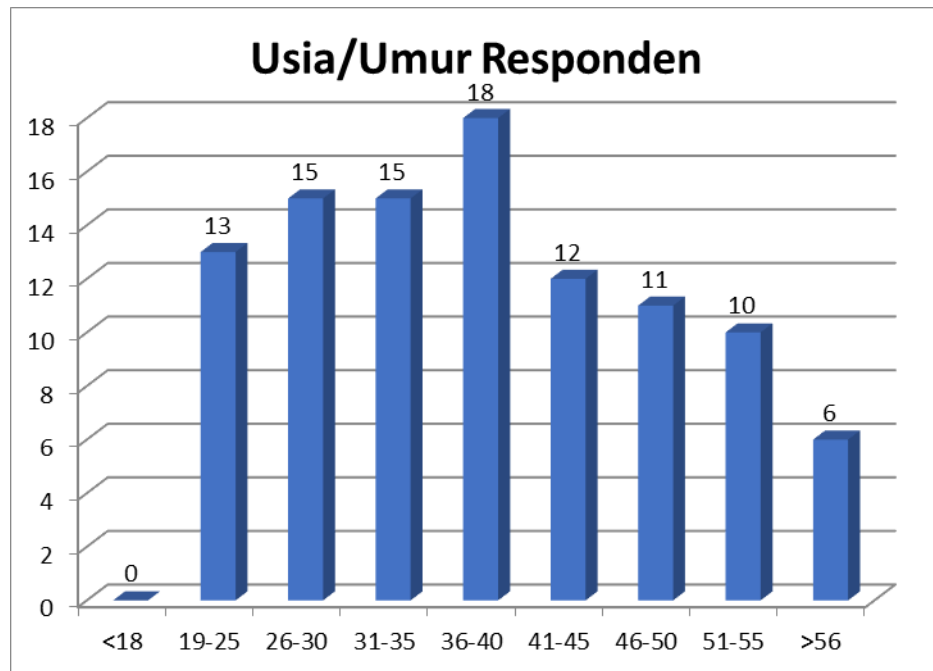
1. Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat
2. Tempat Survei : Kantor BKPSDM Kabupaten Kapuas
3. Waktu pelaksanaan survei : 21 Oktober s/d 22 November 2024
4. Nama Pencacah/ petugas pengumpul data : a. Nana Indah Sari, SE  
NIP. 19770805 200801 2 023  
b. Ema Damayanti Adawiyah, S.AP.  
NIP. -
5. Penanggung Jawab Survei : H. Roliansyah, S.IP, MA  
NIP. 19860428 200501 1 002  
Kepala Sub Bagian Umum dan Perencanaan

## III. HASIL YANG DICAPAI

### A. Identitas Responden

Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebanyak 100 (seratus puluh) orang. Dari total responden keseluruhan dapat dideskripsikan responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir serta pekerjaan. Adapun gambaran responden yang menjadi target survei dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

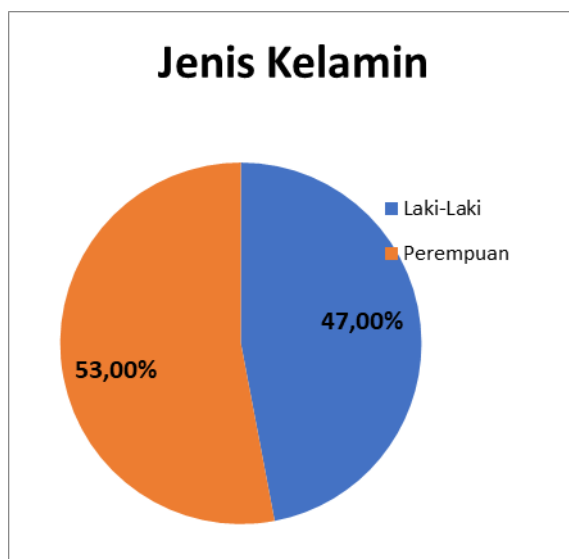
#### 1. Umur/Usia



Hasil di atas menyatakan bahwa usia dominan dari responden yang menerima pelayanan dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kapuas adalah usia 36-40 tahun sebanyak 18 responden, usia 31-35 tahun sebanyak 15 responden, usia 26-30 tahun sebanyak 15 responden, usia 19-25 tahun sebanyak 13 responden, usia 41-

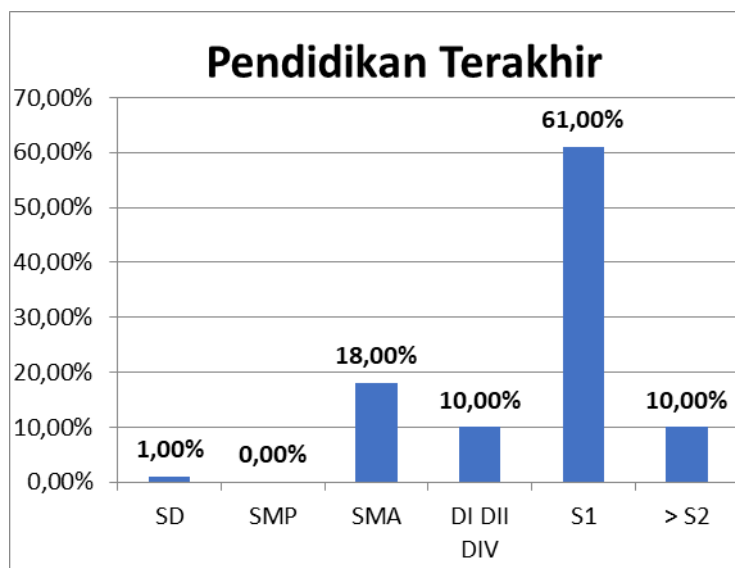
45 tahun sebanyak 12 responden, usia 46-50 tahun sebanyak 11 responden, usia 51-55 sebanyak 10 responden, dan usia >56 tahun sebanyak 6 responden. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia dewasa dan tua dominan ikut berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat.

## 2. Jenis Kelamin



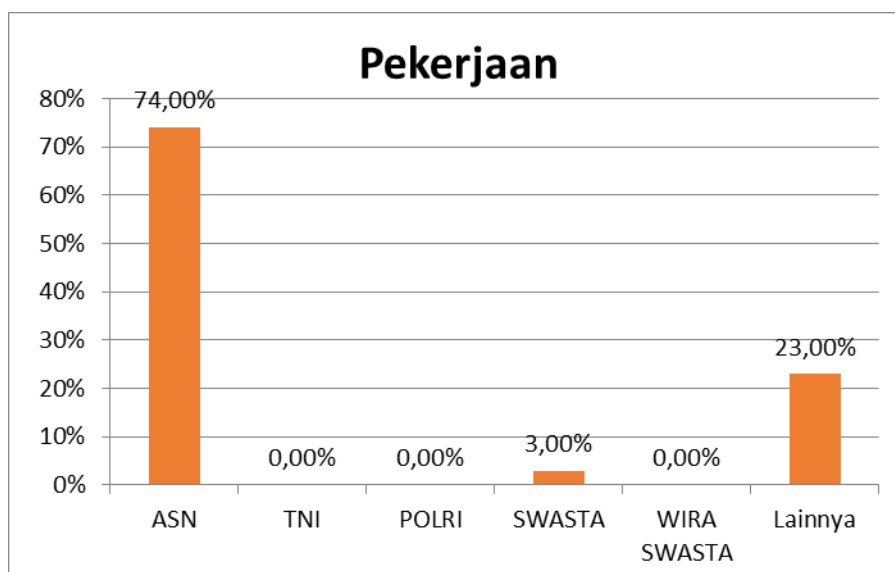
Berdasarkan data diagram di atas menyatakan bahwa 53,00% responden adalah perempuan sedangkan 47,00% adalah laki-laki. Pada survei semester I tahun 2024 jumlah responden perempuan 69,38% dan responden laki-laki 30,62%. Dengan hal ini pengguna layanan pada survey semester II tahun 2024 didominasi perempuan dengan selisih margin 6,00% dari responden laki-laki.

## 3. Pendidikan terakhir



Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa pada aspek Pendidikan terdapat 61% responden dari jenjang S1, 18% dari jenjang SMA, 10% dari jenjang S2, 10% dari jenjang DI/DII/DIII serta 1% dari jenjang SD. Dari data di atas dapat diketahui bahwa pengguna layanan kepegawaian paling banyak dari kalangan responden lulusan sarjana. Jika dibandingkan dengan data survei terakhir yang dilakukan dari database yang telah diperoleh data 85% responden dari jenjang S1, 5,94% dari jenjang SMA, 4,06% dari jenjang S2, 3,75% dari jenjang DI/DII/DIII serta 1,25% dari jenjang SMP. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpendidikan tinggi bertambah serta semakin meningkatnya partisipasi kaum cendekiawan terhadap survei pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kapuas.

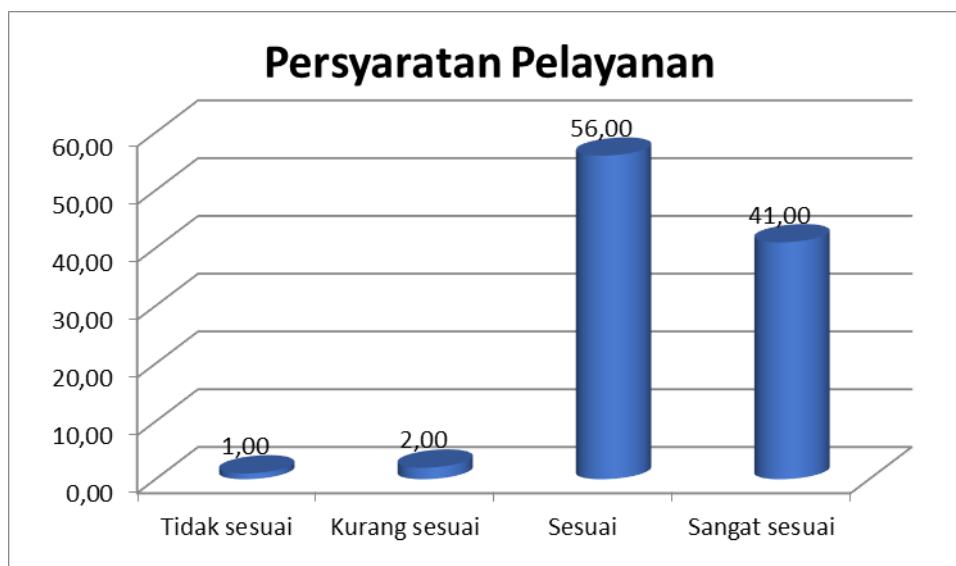
#### 4. Pekerjaan Utama



Berdasarkan data di atas menyatakan bahwa sebanyak 74% responden adalah ASN, 3% adalah swasta, dan 23% adalah pekerjaan lainnya. Hal ini menjelaskan bahwa ASN (PNS dan PPPK) mendominasi dalam partisipasi pada survei kepuasan masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kapuas.

## B. Unsur Pelayanan

### 1. Persyaratan Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Telah dibagikan brosur persyaratan ke semua SKPD dan melalui media sosial maupun website resmi sehingga diketahui oleh masyarakat
- Persyaratan telah dipermudah dan tidak berbelit-belit.

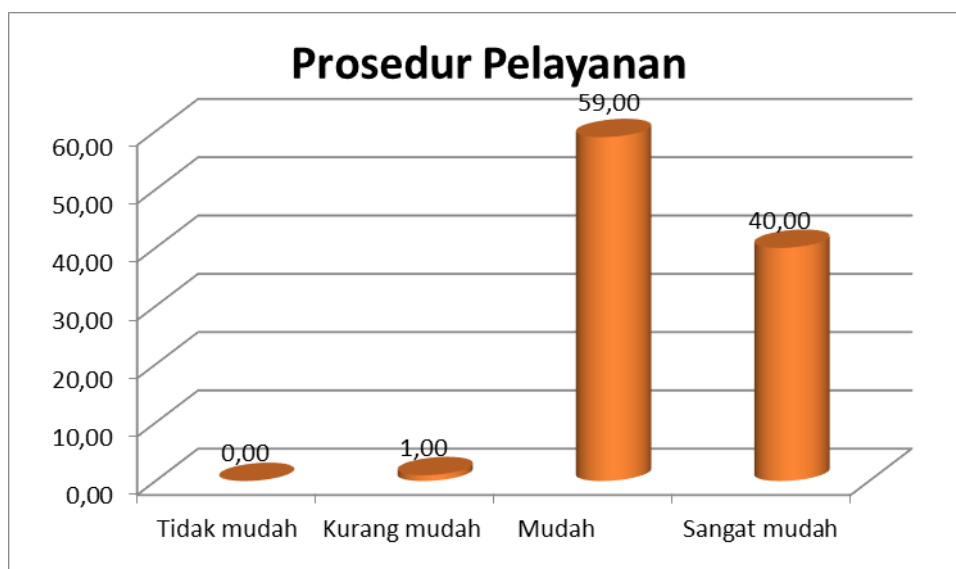
Langkah perbaikan :

- Penyederhanaan persyaratan dengan memperhatikan keperluan dalam proses pelayanan.

Hasil survei dalam 3 survei terakhir :

Unsur Pelayanan	2023 Semester II	2024 Semester I	2024 Semester II
Persyaratan	83,46	84,45	84,25

## 2. Prosedur Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Telah diberlakukan sistem pelayanan satu pintu.
- Alur Prosedur Pelayanan telah dipersingkat, dipermudah dan tidak berbelit-belit.

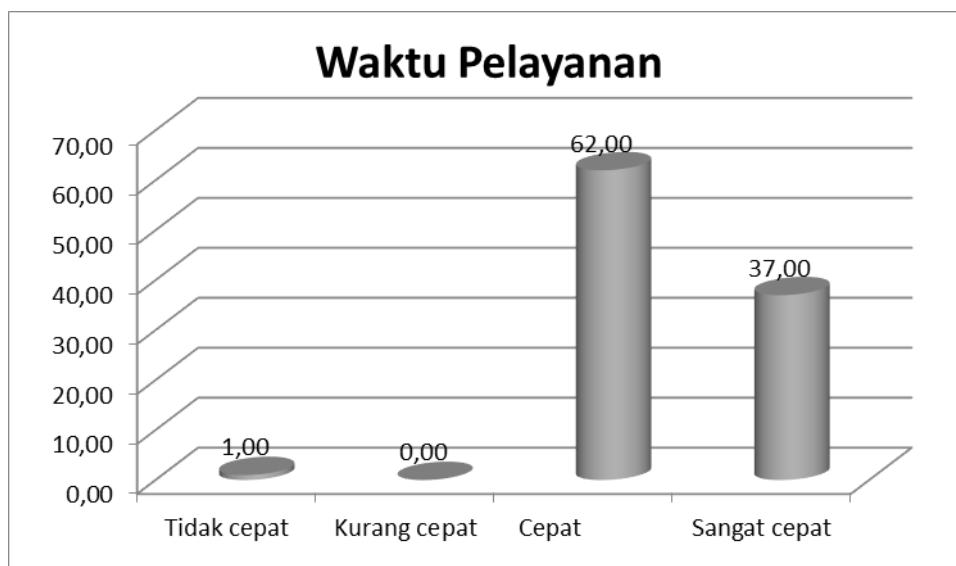
Langkah perbaikan :

- Penyederhanaan alur prosedur pelayanan dengan memperhatikan keperluan dalam proses pelayanan.
- Menampilkan SOP di papan pengumuman kantor dan website resmi sehingga diketahui oleh masyarakat.

Hasil survei dalam 3 survei terakhir :

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>2023 Semester II</b>	<b>2024 Semester I</b>	<b>2024 Semester II</b>
Prosedur	83,46	84,77	84,75

### 3. Waktu Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Telah diberlakukan sistem pelayanan satu pintu.
- Waktu pelayanan yang sudah ditegaskan dan tercantum dalam SOP yang sudah dibuat.

Langkah perbaikan :

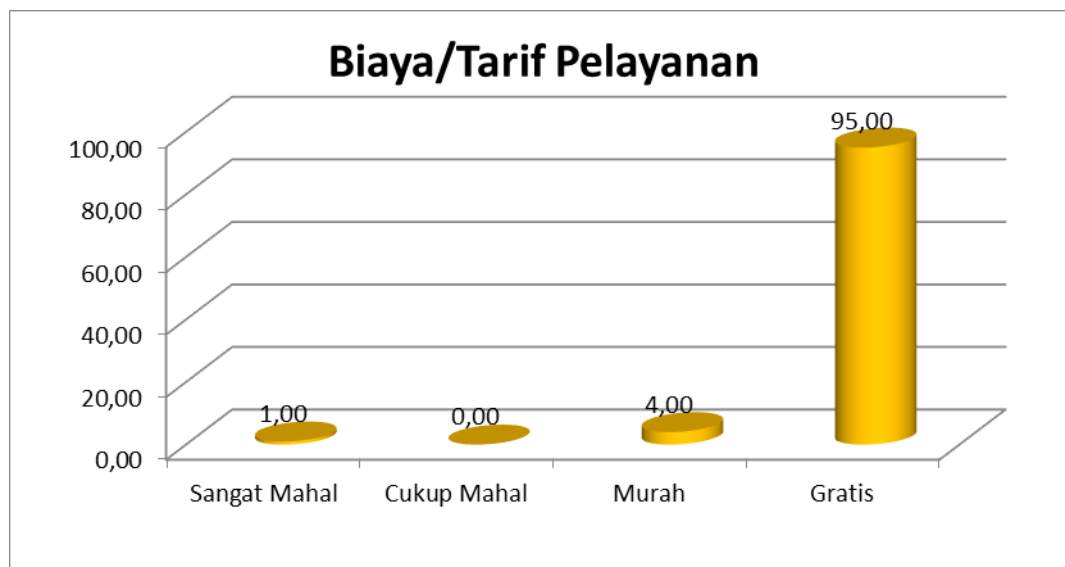
- Penegasan batas waktu penyerahan berkas harus sesuai dengan ketentuan yang sudah dibuat.

Hasil survei dalam 3 survei terakhir :

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>2023 Semester II</b>	<b>2024 Semester I</b>	<b>2024 Semester II</b>
Waktu Pelayanan	80,15	83,36	83,75



#### 4. Biaya/Tarif Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- a. Telah ditampilkan himbauan biaya pelayanan gratis berupa baleho, media sosial maupun website sehingga diketahui oleh masyarakat

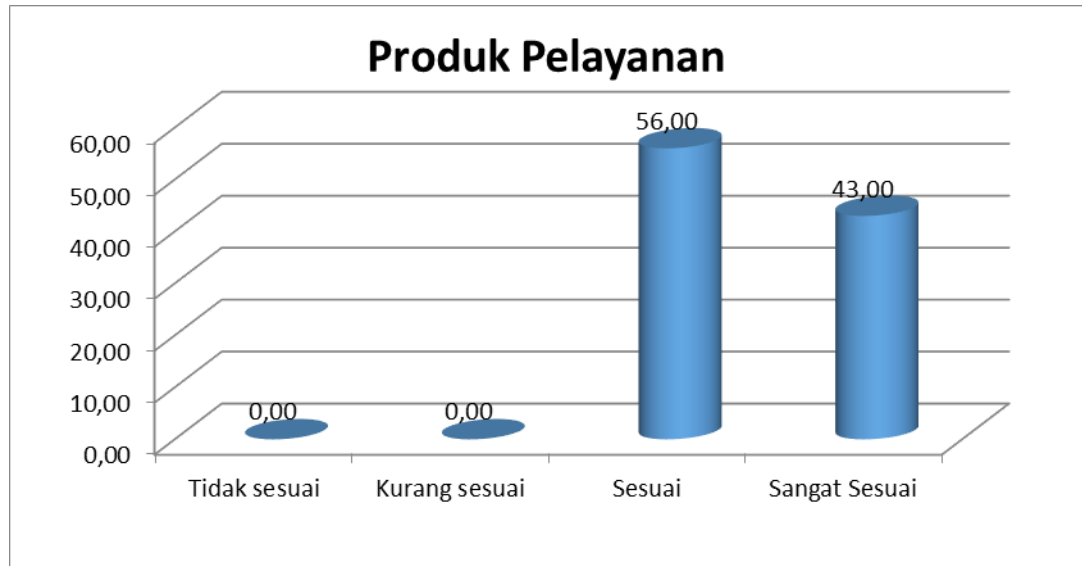
Langkah perbaikan :

- a. Membuat surat edaran dan sosialisasi tentang pelayanan gratis ke seluruh SKPD.

Hasil survei dalam 3 survei terakhir :

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>2023 Semester II</b>	<b>2024 Semester I</b>	<b>2024 Semester II</b>
Biaya/Tarif Pelayanan	92,83	88,20	98,25

## 5. Produk Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Pemberlakuan pelayanan terpadu satu pintu.
- Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
- Sikap petugas yang memberikan layanan ramah dan sopan.

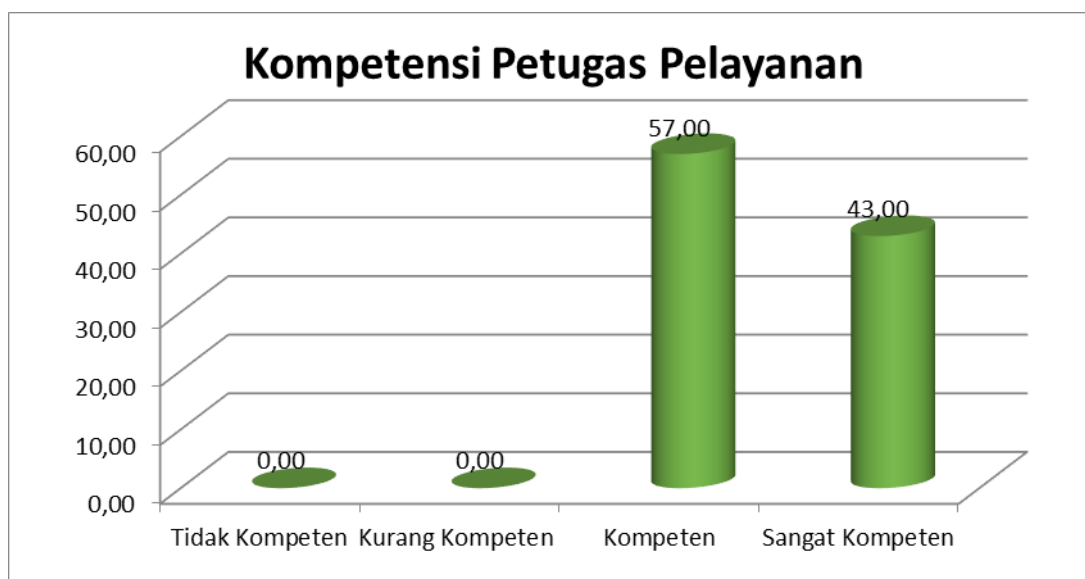
Langkah perbaikan :

- Membuat produk pelayanan yang lebih inovatif.

Hasil survei dalam 3 survei terakhir :

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>2023 Semester II</b>	<b>2024 Semester I</b>	<b>2024 Semester II</b>
Produk Pelayanan	83,27	84,69	93,25

## 6. Kompetensi Petugas Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- a. Berdasarkan segi kompetensi petugas / pegawai BKPSDM Kabupaten Kapuas dapat diandalkan dan memiliki kualitas yang baik.
- b. Petugas telah memiliki keahlian dan ketrampilan dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan.

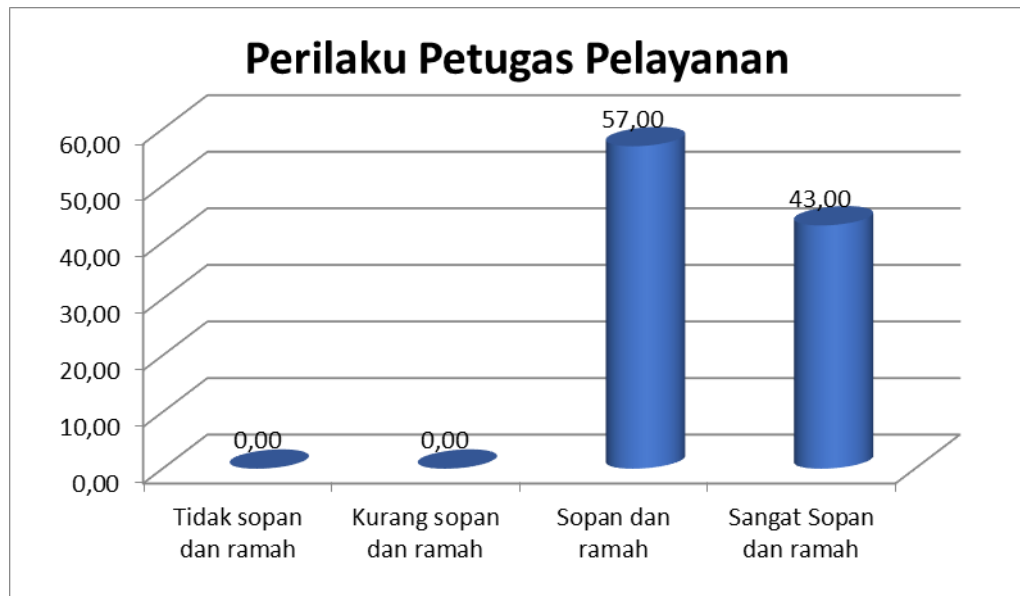
Langkah perbaikan :

- a. Meningkatkan kompetensi petugas dengan mengikutkan diklat, sosialisasi, seminar, dll.

Hasil survei dalam 3 survei terakhir :

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>2023 Semester II</b>	<b>2024 Semester I</b>	<b>2024 Semester II</b>
Kompetensi Petugas Pelayanan	85,11	85,78	85,75

## 7. Perilaku Petugas Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- a. Kesopanan dan keramahan petugas memiliki mutu baik.
- b. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

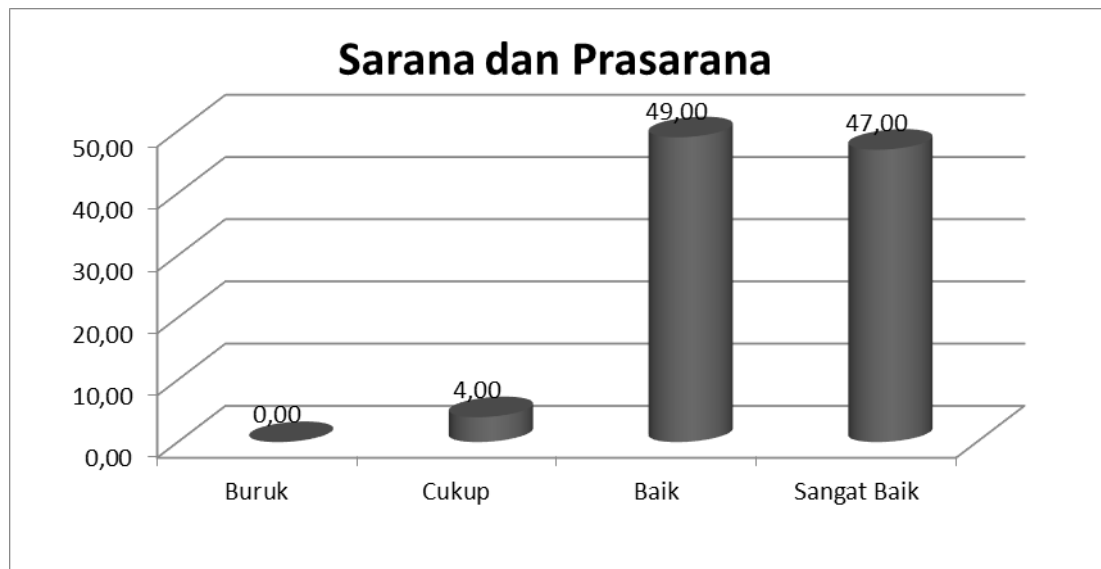
Langkah perbaikan :

- a. Memberikan kursus/diklat kepada petugas tentang tata cara dan sopan santun pelayanan yang baik kepada pengguna layanan/masyarakat.

Hasil survei dalam 3 survei terakhir :

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>2023 Semester II</b>	<b>2024 Semester I</b>	<b>2024 Semester II</b>
Perilaku Petugas Pelayanan	85,85	86,33	85,75

## 8. Sarana dan Prasarana



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Kondisi sarana dan prasarana pelayanan ada sebagian bersih, rapi dan teratur.
- Tetapi sebagian lain masih berantakan. banyak berkas menumpuk, dan tidak nyaman.

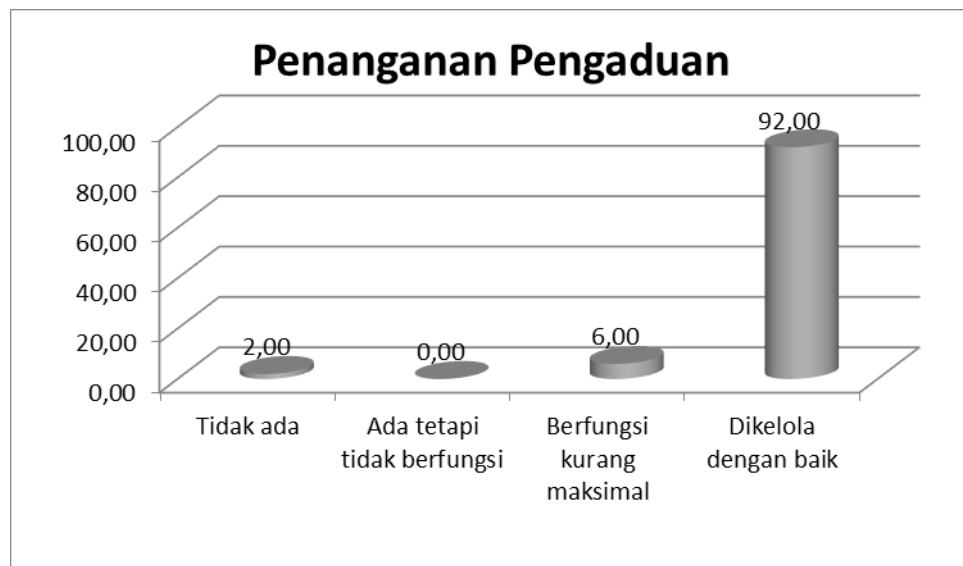
Langkah perbaikan :

- Melakukan penataan ulang tata letak dan merapikan berkas-berkas arsip kepegawaian di setiap ruangan.
- Menambah sarana dan prasana yang ada.

Hasil survei dalam 3 survei terakhir :

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>2023 Semester II</b>	<b>2024 Semester I</b>	<b>2024 Semester II</b>
Sarana dan Prasarana	97,61	97,97	85,75

## 9. Penanganan Pengaduan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Sebagian pengguna layanan/masyarakat belum mengetahui adanya fasilitas pengaduan baik melalui sms pengaduan maupun kotak saran.
- Letak kotak saran yang tidak strategis sehingga banyak yang tidak tahu bahwa terdapat fasilitas kotak saran.

Langkah perbaikan :

- Mensosialisasikan kembali nomor sms layanan pengaduan.
- Meletakkan kotak saran ditempat yang strategis agar semua pengguna layanan mudah menemukannya.

Hasil survei dalam 3 survei terakhir :

Unsur Pelayanan	2023 Semester II	2024 Semester I	2024 Semester II
Penanganan Pengaduan	96,88	98,28	97,00

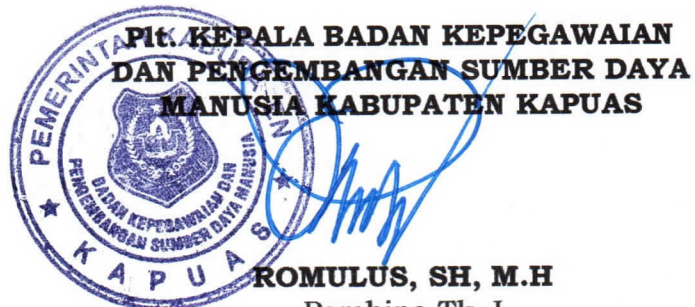
#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Kapuas terhadap masyarakat termasuk kategori **Baik**, karena berdasarkan hasil analisa data menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kapuas **88,63** yang berarti mutu pelayanan sangat baik dan **kinerja pelayanannya termasuk kriteria baik**.
2. Dari nilai setiap unsur pelayanan, di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Kapuas **semua unsur pelayanannya memiliki nilai rata-rata sangat baik**.
3. Perlu dipertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Kapuas dan terus ditingkatkan menuju kualitas pelayanan berkategori sangat baik.

#### V. PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Kapuas kami buat sebagai bahan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Kapuas, terima kasih.

Dibuat di Kuala Kapuas  
Pada tanggal 25 November 2024



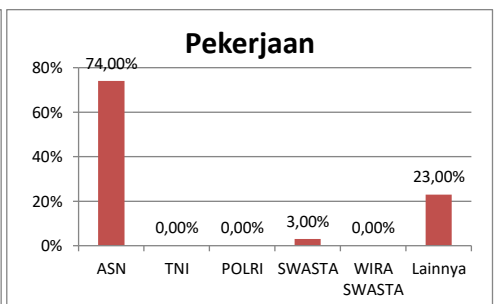
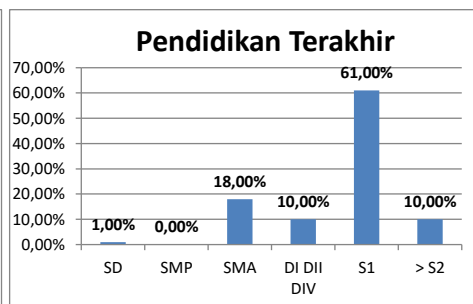
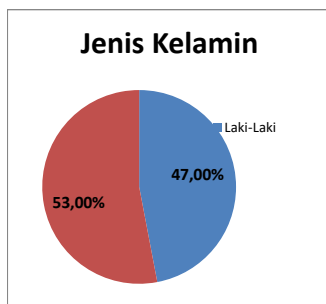
**Plt. KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN  
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA KABUPATEN KAPUAS**  
**ROMULUS, SH, M.H**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19760721 200112 1 001

Data Profil Responden

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						CEK DATA RESPONDEN
		L	P	SD	SMP	SMA	DI DII DIV	S1	> S2	ASN	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA SWASTA	Lainnya	
1	23		1			1				1						
2	23	1				1										1
3	23	1						1								1
4	23		1					1								1
5	23		1					1								1
6	28		1			1				1						
7	28		1					1								1
8	29		1				1									1
9	29		1				1			1						
10	33		1					1		1						
11	33		1					1		1						
12	34	1						1		1						
13	34		1				1			1						
14	34	1					1			1						
15	35		1					1		1						
16	35	1						1								1
17	35		1					1		1						
18	37	1						1								1
19	37	1						1		1						
20	42	1						1		1						
21	42		1						1	1						
22	44	1						1		1						
23	44	1						1		1						
24	45	1				1				1						
25	45	1						1		1						
26	46	1				1				1						
27	46	1							1	1						
28	48		1					1		1						
29	48	1						1		1						
30	49	1						1		1						
31	49		1					1		1						
32	49	1		1				1		1						
33	51	1						1		1						
34	51	1						1		1						
35	52		1					1		1						
36	52		1						1	1						
37	54		1						1	1						
38	54	1				1				1						
39	60		1					1								1
40	63	1						1								1
41	23		1				1									1
42	46	1						1		1						
43	50		1			1				1						
44	40		1						1	1						
45	24		1					1								1
46	25		1					1		1						
47	40		1					1		1						
48	35		1			1				1						
49	40		1			1										1
50	38	1				1										1
51	36	1				1										1
52	36	1				1										1
53	37	1				1										1
54	56		1					1		1						
55	45	1						1		1						
56	46	1						1		1						
57	42		1						1	1						
58	40	1						1		1						
59	38		1				1			1						
60	41		1				1			1						
61	28	1						1								1
62	28	1						1		1						
63	26	1					1									1
64	32		1						1	1						
65	43	1				1				1						
66	27		1					1								1
67	34		1					1		1						
68	40		1				1			1						
69	45	1						1		1						
70	25		1					1		1						
71	23		1			1							1			
72	24	1				1							1			
73	38	1							1	1						
74	27	1						1		1						
75	40	1					1			1						
76	53	1						1		1						
77	30	1				1							1			
78	54		1					1		1						
79	27		1						1	1						
80	32	1						1		1						
81	36	1						1		1						



No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						CEK DATA RESPONDEN
		L	P	SD	SMP	SMA	DI DII DIV	S1	> S2	ASN	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA SWASTA	Lainnya	
82	24		1					1		1						
83	26		1			1										1
84	40		1					1		1						
85	33	1						1		1						
86	55		1					1		1						
87	29	1						1		1						
88	39		1						1	1						
89	55		1					1		1						
90	34	1						1		1						
91	29		1					1		1						
92	56		1					1		1						
93	36		1					1		1						
94	30	1						1		1						
95	25		1					1							1	
96	31		1					1							1	
97	59		1					1		1						
98	50		1					1		1						
99	44		1					1		1						
100	60	1						1		1						
<b>Jmlh</b>	<b>38,55</b>	<b>47</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>61</b>	<b>10</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	
<b>%</b>		<b>47,00%</b>	<b>53,00%</b>	<b>1,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>18,00%</b>	<b>10,00%</b>	<b>61,00%</b>	<b>10,00%</b>	<b>74,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>23,00%</b>	



NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Column1	Column2	Column3	Column4	Column5	Column6	Column7	Column8	Column9	Column10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	3	3	3	4	4
6	3	4	3	4	4	3	4	3	4
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	1
11	3	3	3	4	3	4	4	3	4
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	4	4	3	4	3	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	3	4	3	4	4
27	3	3	4	4	3	3	3	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4
31	4	3	3	4	3	4	4	4	4
32	1	2	1	1	3	3	3	2	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	4	4	4
36	4	3	3	4	4	3	4	3	4
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	3	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	4	3	4
40	3	4	4	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4
48	4	3	3	4	4	3	3	4	4
49	3	3	4	4	3	3	3	2	4
50	2	3	4	4	3	3	3	2	3
51	3	4	3	3	3	3	3	3	4
52	2	3	4	4	3	3	3	2	4
53	4	3	3	4	4	4	3	4	4
54	4	4	3	4	4	4	3	4	4
55	4	3	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	4	4	4	3	4
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	3	3	4
60	3	4	3	4	3	3	4	3	4
61	4	3	3	4	4	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	4	3	4
63	3	3	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	33	3	3	3	4
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	4	3	3	4
70	4	3	3	4	4	4	3	3	4
71	4	4	3	4	3	3	3	3	4
72	4	3	3	4	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	4	4	4	4	3	3	4
80	4	3	3	4	4	3	3	3	4
81	3	3	4	4	3	3	3	3	4
82	4	4	4	4	3	4	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	3	4	4	4	3	3	4
85	4	4	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	4	4
87	4	3	3	4	4	4	3	3	4
88	4	4	4	4	3	3	4	3	4
89	3	3	3	4	4	3	3	4	4
90	3	4	4	4	3	3	4	3	4
91	3	4	4	4	4	3	3	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	3	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	4	4	3	4	3	4	4
96	3	3	4	4	3	4	4	4	4
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	337	339	335	393	373	343	343	343	388
NRR / Unsur	3,370	3,390	3,350	3,930	3,730	3,430	3,430	3,430	3,880
NRR tertbg/ unsur	0,374	0,376	0,372	0,436	0,414	0,381	0,381	0,381	0,431
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<b>3,545</b>	<b>88,634</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,071

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan pelayanan	3,370
U2	Prosedur Pelayanan	3,390
U3	Waktu Pelayanan	3,350
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,930
U5	Produk Pelayanan	3,730
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,430
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,430
U8	Sarana dan Prasarana	3,430
U9	Penanganan Pengaduan	3,880

**IKM UNIT PELAYANAN : 88,63**

**Mutu Pelayanan :**

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

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

**UNIT PELAYANAN** : **BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
**ALAMAT** : **Jalan Pemuda Km.5,5 No.49A Kuala Kapuas, Kalimantan Tengah Kode Pos 73515**  
**Tlp/Fax.** : **(0513)2108 Fax. (0513)24468**

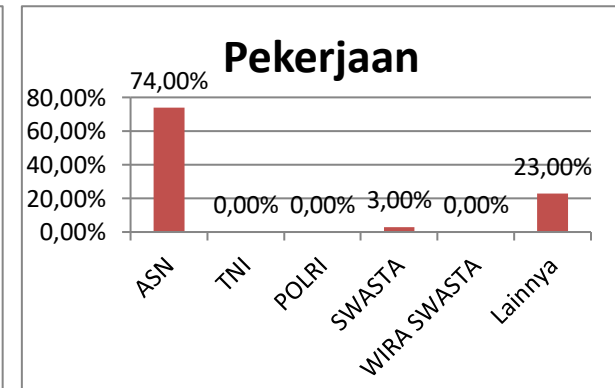
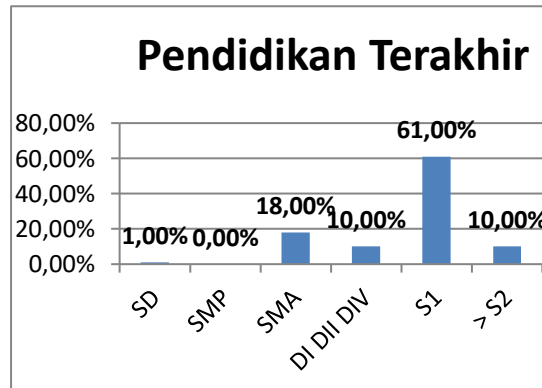
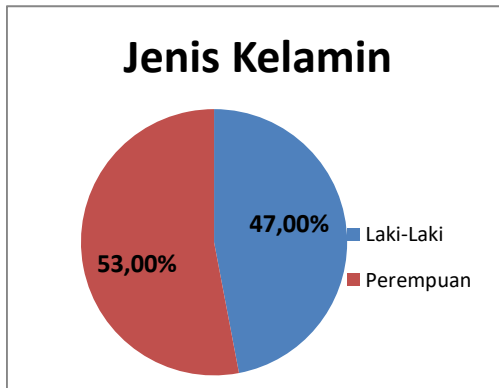
**Tempat Survei** : **Kantor BKPSDM  
Kabupaten Kapuas**  
**Waktu Survei** : **21 Oktober s/d 22 November 2024**  
**Responden** : **100 Orang**

**IKM UNIT PELAYANAN : 88,63**

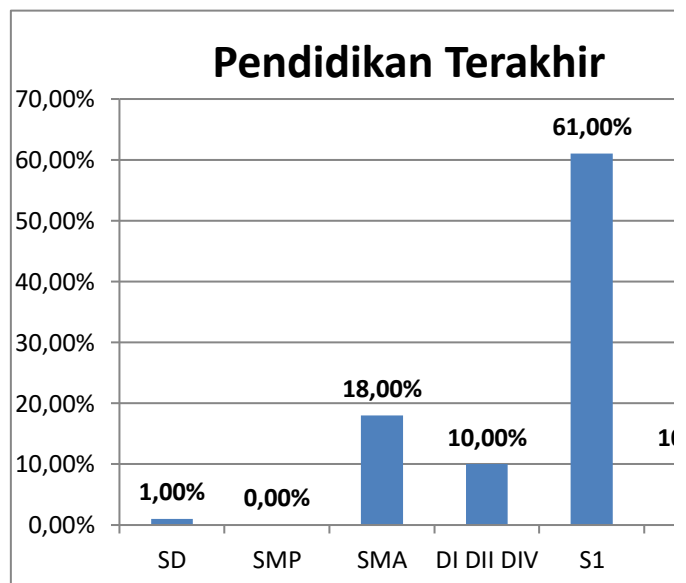
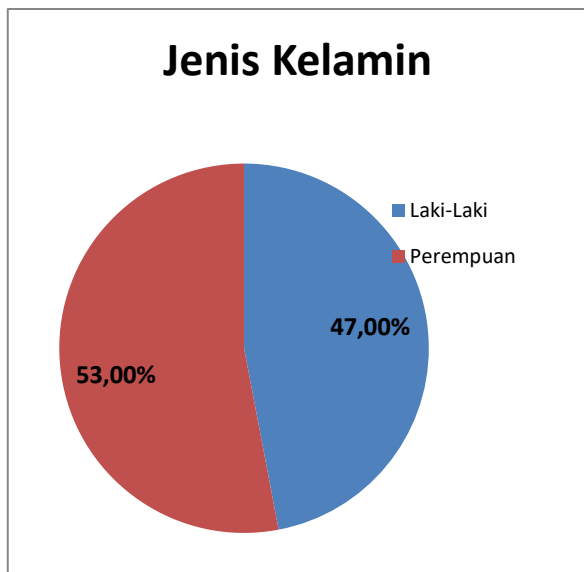
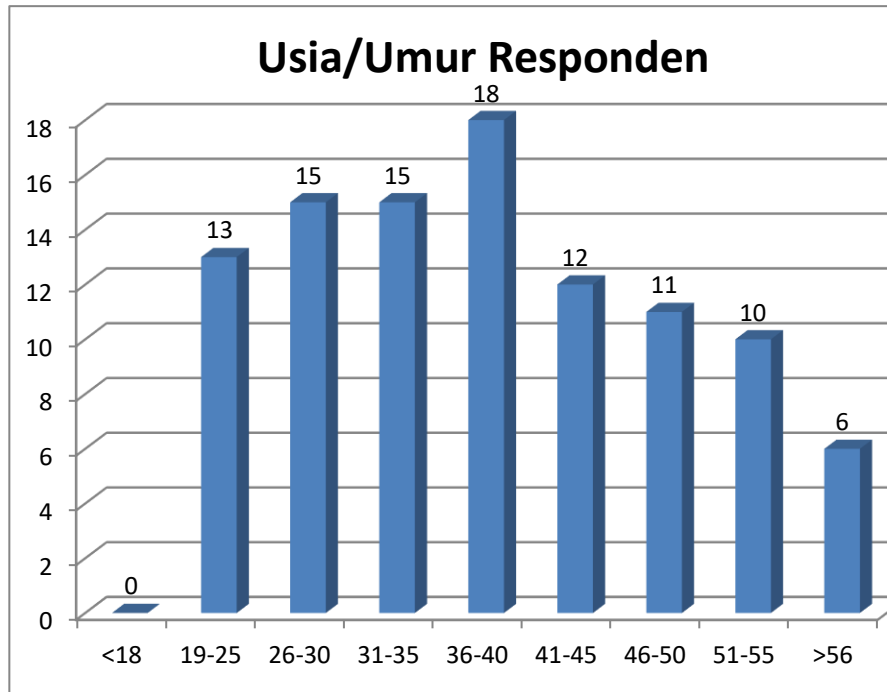
**Mutu Pelayanan : Sangat Baik**

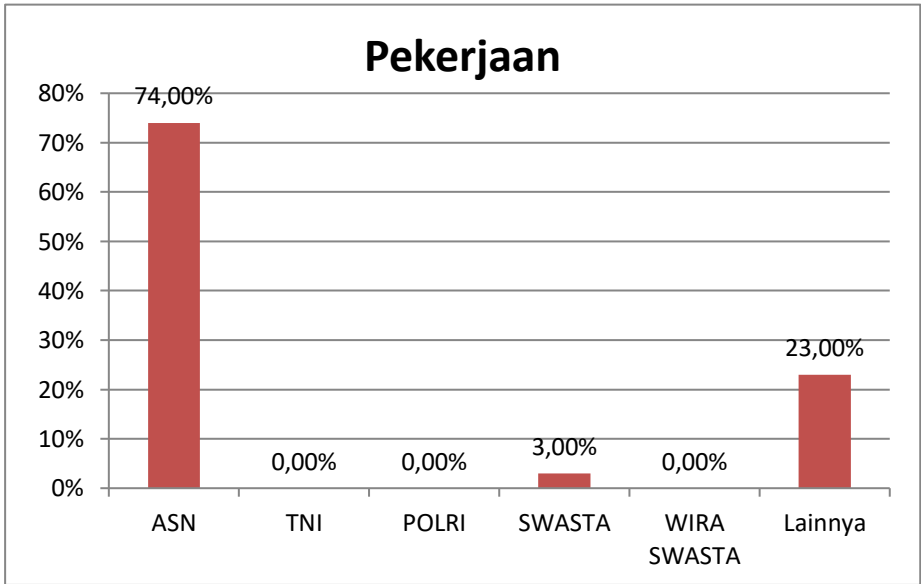
**A (Sangat Baik)** : 88,31 - 100,00  
**B (Baik)** : 76,61 - 88,30  
**C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60  
**D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan pelayanan	3,370	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,390	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,350	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,930	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,730	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,430	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,430	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,430	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,880	Sangat Baik



<18	0
19-25	13
26-30	15
31-35	15
36-40	18
41-45	12
46-50	11
51-55	10
>56	6
	100





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN KAPUAS  
TAHUN 2024**

NILAI IKM
88,63

LAYANAN KEPEGAWAIAN	
Jumlah Responden	: 100 Orang
Jenis Kelamin (L/P)	: 47 / 53
Pendidikan	: SD : 1
	: SMP : 0
	: SMA : 18
	: DI/II/IV : 10
	: S1 : 61
	: >S2 : 10
Periode Survei	: 21 Oktober s/d 22 November 2024

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH DIBERIKAN  
MASUKAN ADA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

Kirimkan pengaduan, saran dan masukan melalui :  
[www.LAPOR.go.id](http://www.LAPOR.go.id)  
SMS KE 1708 format "KAPUAS (spasi) ISI ADUAN"