



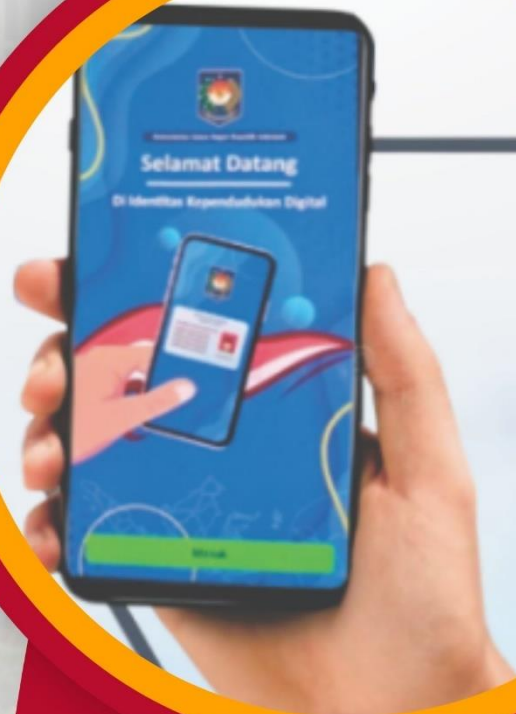
**PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

DOKUMEN LAPORAN

SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
TAHUN 2024**



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER I
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**KERJASAMA ANTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

BERSAMA

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA
MASYARAKAT (LPPM) UNIVERSITAS
KUTAI KARTANEGARA**

TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berkomitmen selalu terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Melalui Dokumen Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 Semester I, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong berupaya melakukan pengukuran dan evaluasi secara berkesinambungan terkait kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan atau publik.

Penilaian kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara ini berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei IKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi Pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik, dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Semoga Laporan Akhir Penyusunan IKM Semester I Tahun 2024 ini dapat bermanfaat terutama dalam evaluasi dan perbaikan serta kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pada masyarakat yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Tenggarong, Maret 2024

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
dan LPPM Universitas Kutai Kartanegara**

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud	7
1.3 Tujuan	8
1.4 Ruang Lingkup	9
1.5 Luaran Kegiatan	10
1.6 Dasar Hukum Operasional	10
1.7 Sistematika Penyusunan	11
 BAB II TINJAUAN KEBIJAKAN	
2.1 Pelayanan Publik	13
2.1.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik ...	15
2.1.2 Azaz-Aza Penyelenggara Pelayanan Publik.....	16
2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	17
2.2 Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik	23
2.2.1 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	23
2.2.2 Pelaksanaan dan Teknik Survei.....	25

BAB III METODOLOGI DAN PELAKSANAAN

3.1 Pendekatan Umum.....	27
3.1.1 Perumusan Masalah.....	28
3.1.2 identifikasi Pekerjaan	29
3.1.3 Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan	30
3.2 Metode Pengumpulan Data	31
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	31
3.2.2 Metode Penarikan Sampel	32
3.2.3 Operasional Variabel	35
3.3 Metode Pengolahan Data	36
3.3.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat ...	36
3.3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	37
3.4 Pelaksana Kegiatan	38
3.5 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan	38
3.6 Waktu Pelaksanaan	39
3.7 tempat Pelaksanaan	39

BAB IV Gambaran Umum Pelayanan

4.1 Kelembagaan	41
4.1.1 Maksud dan Tujuan	42
4.1.2 Sasaran	42
4.1.3 Visi dan Misi	42

4.1.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi ..	47
4.1.5 Sumber Daya DISDUKCAPIL	67
4.2 Pelayanan Pelaksanaan	73
4.2.1 Jenis Pelayanan Penertiban	73
4.3 Prestasi	79
4.4 Standar pelayanan Disdukcapil Kab. Kukar	80
4.5 Alur Pelayanan AplikasiOnline	81
4.6 Aplikasi Pelayanan Pengaduan Online	85
4.7 Penggunaan Layanan Online tahun 2019-2023	87
BAB V	
Hasil Analisis dan Pembahasan	87
5.1 Hasil Penyusunan Survei IKM.....	87
5.1.1 Identitas Responden.....	87
5.2 Kinerja Pelayanan Per Unsur	95
5.2.1 Persyaratan	95
5.2.2 Prosedur	96
5.2.3 Waktu Pelayanan	96
5.2.4 Biaya/Tarif	97
5.3.5 Produk Spesifikasi jenis Layanan	98
5.2.6 Kompetensi Pelaksana	99
5.2.7 Perilaku Petugas Pelaksana	100
5.2.8 Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	101
5.2.9 Sarana dan Prasarana	102
5.3 Persepsi IKM Secara Umum	104

5.4 Pembahasan	107
5.4.1 Pembahasan IKM	107
5.4.1 Perbandingan Nilai IKM	110

VI

Penutup	114
6.1 Kesimpulan	114
6.2 Rekomendasi	115

DAFTAR TABEL**Halaman**

Nomor	Nama Tabel	
Tabel 2.1	Sandingan Permen PAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan Operasional Instrumen Survei.....	19
Tabel 3.1	Tabel Morgan dan Krejcie.....	26
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.3	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	31
Tabel 3.4	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	32
Tabel 4.1	Aplikasi Pelayanan	49
Tabel 4.2	Daftar Jenis Pelayanan	54
Tabel 5.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 5.2	Karateristik Responden Berdasarkan Usia..	60
Tabel 5.3	Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan	62
Tabel 5.5	Karakteristik Responden Menurut jenis Panatella yang diurus	63
Tabel 5.6	Unsur Persyaratan	65
Tabel 5.7	Unsur Prosedur	66
Tabel 5.8	Unsur Waktu Pelayanan	67

Tabel 5.9	Unsur Biaya / Tarif	68
Tabel 5.10	Unsur Produk Spesifikasi Layanan	68
Tabel 5.11	Unsur Kompetensi Pelaksana	70
Tabel 5.12	Unsur Perilaku Petugas pelaksana	71
Tabel 5.13	Unsur Penanganan, Pengaduan dan Saran	71
Tabel 5.14	Unsur Sarana dan Prasarana	72
Tabel 5.15	Perbandingan Permenpan RB No. 14/2017 dan Permenpan RB No. 16/2014	73
Tabel 5.16	Nilai Rerata Unsur Per Layanan.....	76
Tabel 5.17	Hasil IKM Tahun 2020	82
Tabel 5.18	Hasil IKM Tahun 2021	83
Tabel 5.19	Perbandingan Hasil IKM	84

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Nomor	Nama Gambar	
Gambar 1.1	Hasil IKM Tahun 2020.....	3
Gambar 3.1	Alur Pikir Penyelesaian Pekerjaan	24
Gambar 3.2	Peta Kabupaten Kutai Kartanegara	33
Gambar 4.1	Struktur Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021.....	38
Gambar 4.2	Gambar Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara	48
Gambar 4.3	Sistem Informasi Aplikasi	51
Gambar 4.4	Alur Pelayanan menggunakan Layanan Aplikasi Siaga 24	53
Gambar 4.5	Alur Panatella Berdasarkan Uraian Prosedur.....	56
Gambar 4.6	Grafik Jenis Kelamin Responden.....	58
Gambar 5.1	Grafik Usia Responden	59
Gambar 5.2	Grafik Usia Responden.	60
Gambar 5.3	Grafik Pekerjaan responden	62
Gambar 5.4	Grafik Jenis Pelayanan yang diurus Responden.....	63
Gambar 5.5	Perbandingan IKM Tahun 2020 dan 2021...	64
Gambar 5.6	Peningkatan IKM	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Upaya peningkatan efektifitas pelayanan publik melalui pelayanan terpadu telah dimulai sejak 2010 yaitu saat pemerintah memperkenalkan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yang dikenal sebagai generasi pertama layanan terpadu di Indonesia. Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Yang saat ini sedang dikembangkan oleh pemerintah dan merupakan generasi pelayanan terpadu ketiga yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP dinilai sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan pada MPP dikombinasikan dengan teknologi informasi sebagai jawaban atas tantangan revolusi industri 4.0 yang saat ini sedang dihadapi dunia.

Dunia sedang berproses mengalami perubahan besar, yaitu Revolusi Industri 4.0. Seperti telah kita ketahui, Revolusi Industri merupakan perkembangan industri teknologi di dunia dalam mekanisme produksi barang dan jasa, dimana pada gelombang keempat ini fokus pada teknologi-teknologi yang bersifat digital, yang ditandai dengan sejumlah ciri, yaitu penggunaan Internet of Things (*IoT*), Big Data, Komputasi Awan (*Cloud Computing*) hingga Inteligencia Artificial (*Artificial Intelligence*). Singkatnya Revolusi Industri 4.0 adalah tentang transformasi digital. Perubahan ini dirasakan tidak hanya oleh sektor swasta, tetapi juga oleh organisasi pemerintah. Transformasi digital menjadi sebuah adaptasi yang terus dipercepat pelaksanaannya oleh pemerintah, tak terkecuali dalam sektor pelayanan publik. Langkah transformasi digital pada pelayanan publik ini pada prinsipnya dilakukan untuk menghadirkan pelayanan yang mampu beradaptasi sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Untuk itu pemerintah perlu menyadari bahwa pelayanan publik saat ini tidak lagi berangkat dari perspektif birokrasi semata, tetapi juga harus

memperhatikan kepentingan masyarakat. Hal ini sesuai dengan paradigma *New Public Service* yang mengutamakan kepentingan publik, bertindak secara demokratis dan lebih bersikap melayani daripada mengarahkan. Praktek-praktek pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku, sudapasti harus digantikan dengan pelayanan yang bersifat fleksibel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi akan mendukung lahirnya model-model pelayanan publik yang berbasis elektronik. Hal ini sejalan untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh dan terpadu dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkinerja tinggi, atau dikenal dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penerapan SPBE menawarkan pelayanan publik yang dapat diakses sepanjang waktu, kapanpun dan dari manapun masyarakat berada. Dengan penerapan SPBE juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara face-to-face sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Sesuai dengan amanah Undang-Undang Pelayanan Publik, maka pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau serta berkualitas menjadi kewajiban yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Untuk mewujudkan ini, diperlukan transformasi pelayanan publik ke arah digital untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan. Digitalisasi pelayanan publik menjadi keniscayaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta bersamaan dengan kondisi seperti saat ini.

Kualitas Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dituntut untuk selalu baik dan meningkat oleh masyarakat dan merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, Masyarakat kita saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi dan tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu dan kualitas pelayanan publik yang mereka terima dari pemerintah, Pemerintah

dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Untuk itu dituntut adanya pengukuran Kinerja dalam hal pelayanan yang prima.

Pelayanan yang prima dapat dilakukan dengan Pengukuran Kinerja yang merupakan bagian dari sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, yang terdiri dari komponen perencanaan strategis, perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, dan pelaporan kinerja. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan antara realisasi dan target yang diperjanjikan dalam dokumen perjanjian kinerja yang sudah ditetapkan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan secara rutin evaluasi kinerja pelayanan seiring dengan melakukan percepatan transformasi digital.

Percepatan transformasi digital di berbagai sektor melalui Langkah Percepatan Transformasi Digital Transformasi digital menjadi sebuah adaptasi yang terus dipercepat pelaksanaannya oleh pemerintah, tak terkecuali dalam sektor pelayanan publik. Dunia yang makin akrab dengan dunia digital mendorong pemerintah untuk bertransformasi khususnya dalam bidang pelayanan. Publik. Transformasi digital pada sektor pelayanan publik, prinsipnya dilakukan untuk menghadirkan pelayanan publik yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan paradigma *new public service* yaitu pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik, demokratis dan bersifat melayani ketimbang mengarahkan. Menurut Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayaan Aparatur Negara dan RB, setidaknya ada 4 (empat) langkah yang dapat dilakukan untuk mewujudkan transformasi digital pada sektor pelayanan publik, yaitu : 1. Beradaptasi dengan perubahan yang ada (*agile*) 2. Memaksimalkan penggunaan teknologi pendukung pelayanan publik yang tersedia 3. Meningkatkan kapasitas penyelenggara pelayanan dengan kemampuan yang mendukung terlaksananya transformasi digital 4. Kolaborasi pemanfaatan dan literasi data antar unit kerja/Instansi. Pertama, menumbuhkan kesadaran dan

kepekaan penyelenggara pelayanan terhadap perubahan kebutuhan yang terjadi di masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan segala perubahan yang ada.

Setelah penyelenggara pelayanan adaptif dengan perubahan, langkah kedua adalah memaksimalkan penggunaan teknologi pendukung pelayanan publik yang tersedia untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Berikutnya yang ketiga, meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) selaku penyelenggara pelayanan dengan berbagai kemampuan yang diperlukan dalam mendukung terlaksananya transformasi digital. Dan yang terakhir adalah kolaborasi. Transformasi pelayanan publik akan optimal jika dilakukan dengan prinsip kolaboratif, artinya perlu dilakukan kolaborasi dan kerjasama lintas Instansi, baik dalam hal pemanfaatan data maupun dalam hal penyampaian layanan.

Berdasarkan arah kebijakan transformasi pelayanan publik tersebut, birokrasi pemerintah sebagai organisasi pelayanan publik dituntut bergerak cepat mewujudkan pemerintahan yang digital. Konsep tradisional dalam melayani publik sudah lama ditinggalkan. Semua pelayanan harus semakin memudahkan publik, bukan sebaliknya. Kondisi pandemi semakin menuntut hal tersebut. Salah satu langkah yang diprioritaskan adalah dengan cara transformasi organisasi. Sudah bukan hal baru, publik disuguhkan kemudahan untuk mengakses berbagai layanan pemerintahan. Tidak perlu dengan datang ke kantor pemerintah. Layanan hadir melalui website/aplikasi yang disesuaikan dengan mindset dan gaya hidup masyarakat, yang sudah lama enggan menemui proses birokrasi yang berbelit-belit.

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara selaku Lembaga pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting untuk menyediakan layanan publik, sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan



kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dapat melaksanakan tugas dan peranannya dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam bidang administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil diwilayahnya. Organisasi Perangkat daerah ini juga selalu dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan salah satunya dengan transformasi Digital.

Evaluasi berkala perlu dilaksanakan dengan mengadakan survei indeks Kepuasan Masyarakat yang gunanya sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Demikian hal ini telah diamanatkan pada PP. No. 96 Th. 2012 bahwa, dalam rangka optimalisasi perbaikan pelayanan, Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala. Melalui Survey ini untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) atas pelayanan yang telah diberikan. Umpan balik (*feedback*) ini menjadi dasar bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi demi memberikan sebuah pelayanan yang baik untuk masyarakat. Survei Kepuasan kepada Masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Sesudah dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

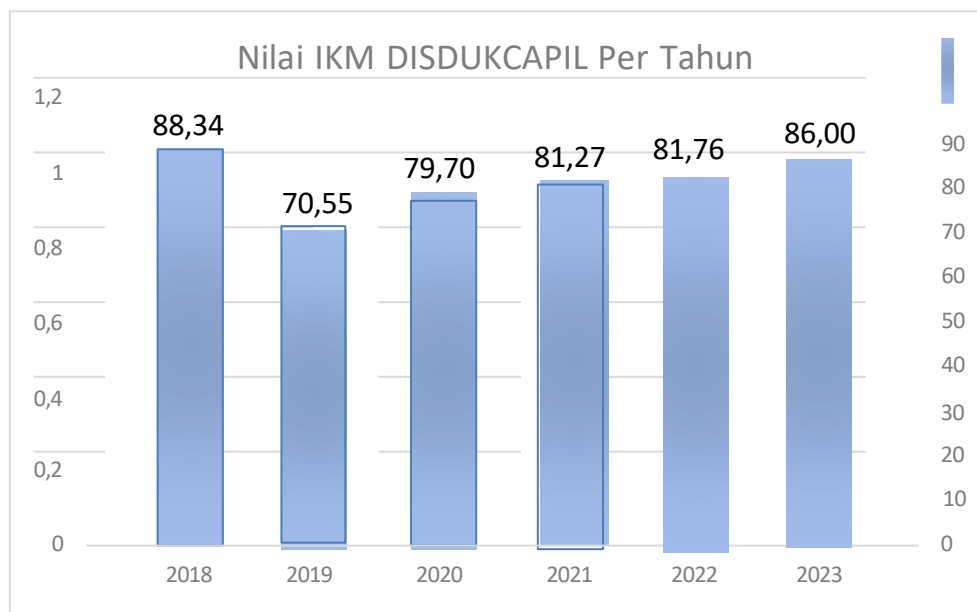


Pengembangan pelayanan yang inovatif terus dilakukan sebagai langkah konkrit dalam mengimplementasikan *grand strategy* kebijakan administrasi kependudukan secara nasional yaitu membahagiakan masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan dokumen kependudukan bagi masyarakat. Langkah nyata sebagai bentuk upaya membangun integritas semua pegawai Disdukcapil dan juga membangun sistem yang menjadikan layanan administrasi kependudukan lebih cepat, mudah dan akuntabel hingga pada akhirnya akan terwujud suatu kondisi ketika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai lembaga birokrasi yang bersih melayani masyarakat, bebas dari praktik percaloan dan pungutan liar. Dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat ini Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara mengusung konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan Terintegrasi dan Akuntabel (PAKTA) yang diharapkan menjadi nilai-nilai organisasi bagi semua pegawai agar bekerja secara profesional.

Laporan hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam tahun ke tahun diharapkan semakin baik. Kinerja yang baik ini selanjutnya untuk dapat dipertahankan atau ditingkatkan dengan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih baik, efektif/efisien, kreatif dan inovatif serta akuntabel

Hasil laporan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dimulai sejak tahun 2018 dengan nilai IKM sebesar 88,34 (**Sangat Baik**), namun di tahun 2019 menurun menjadi 70,55 (**Kurang Baik**), artinya terjadi selisih drastis penurunan sebesar 17,79. Pada Tahun 2020 yang lalu, secara kumulatif

mempunyai nilai sebesar **79,70**. Skor ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 dikategorikan **Baik**". Selanjutnya pada Tahun 2021 mengalami peningkatan yang signifikan yakni pada kategori **"Baik"** dengan nilai 81,27. Pada Tahun 2022 pada posisi **81,76**, artinya tetap mengalami kenaikan dan mendapat predikat **"Baik"**. Berikut di Tahun 2023 juga mengalami peningkatan sebesar 86.00 dengan predikat **"Baik"**. Harapannya dengan pelayanan lebih optimal, maka di tahun 2024 diharapkan peningkatan pelayanan lebih baik. Berikut disampaikan penilaian IKM sejak tahun 2018 hingga 2023;



Gambar 1.1 Nilai IKM 2018 s.d 2023

1.2. MAKSUD

Penyelenggaraan survei dalam penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara ini, dimaksudkan untuk mengukur serta mengevaluasi kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan atau masyarakat yang pernah

menggunakan atau mengunjungi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara pada Tahun 2024.

1.3. TUJUAN

Adapun tujuan dari penyelenggaraan agenda Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2024 ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisa unsur-unsur yang termuat dalam pelayanan publik sebagai variabel penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- b. Menganalisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur- unsur pelayanan publik.
- c. Merumuskan rekomendasi peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan yang lebih baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Kabupaten Kutai Kartanegara.

Sedangkan sasaran yang ingin dicapai dari pekerjaan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas didalam pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

1.4.RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pekerjaan Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2024 ini meliputi :

a. Lingkup Pelayanan

Lingkup pelayanan pada pekerjaan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024, meliputi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat dalam pemerintahan daerah kabupaten Kutai Kartanegara, unsur utama sebagai pelaksana kewenangan di lapangan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam Penyelenggaraan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, evaluasi dan pelaporan sesuai fungsi dan tugas pokoknya.

b. Lingkup Materi

Lingkup materi pekerjaan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 menyesuaikan pada analisa 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam unsur Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur- unsur tersebut meliputi :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian

- 
- 4) Biaya/Tarif
 - 5) Produk Spesifikasi Jenis Panatella
 - 6) Kompetensi Pelaksana
 - 7) Perilaku Pelaksana
 - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - 9) Sarana dan Prasarana

1.5 LUARAN KEGIATAN

Adapun luaran kegiatan ini adalah tersedianya dokumen mengenai Tingkat Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

1.6 DASAR HUKUM OPERASIONAL

Adapun regulasi atau peraturan yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan kajian survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yakni sebagai berikut ;

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan
5. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)

sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 06 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja perangkat Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

1.7 SISTEMATIKA PENYUSUNAN

Dalam sistematika Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2024 ini, disusun berdasarkan pokok-pokok bahasan dari rencana penyelesaian dalam sebuah pekerjaan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, maksud, tujuan dan sasaran, ruang lingkup pekerjaan, dasar hukum operasional serta sistematika penyusunan.

BAB II. TINJAUAN KEBIJAKAN

Berisi tentang tinjauan kebijakan pelayanan publik dan pendekatan yang digunakan dalam menganalisa indeks kepuasan masyarakat.

BAB III. METODOLOGI

Berisi tentang identifikasi pekerjaan, alur pikir proses penyelesaian pekerjaan, metode pengumpulan dan jenis data serta perencanaan metode analisis yang digunakan.

BAB IV. GAMBARAN UMUM PELAYANAN DISDUKCAPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Berisi tentang gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai unit pelayanan publik serta sistem dan prosedur pelaksanaan pelayanan penegakan perda, ketentraman, keindahan dan kenyamanan dalam masyarakat.

BAB V. ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berisi tentang hasil analisa kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik serta hasil analisa prioritas peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB VI. PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi yang dapat diimplementasikan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB II

TINJAUAN KEBIJAKAN

2.1. PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan Publik tidak lepas kaitannya dengan tuntutan pelanggan atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya secara efektif, efisien dan menjunjung tinggi mutu pelayanan. Hal ini menuntut organisasi-organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk selalu berinovasi. Kehadiran inovasi di suatu tempat akan diikuti oleh inovasi di tempat lain. Ini membawa konsekuensi logis untuk selalu belajar dari penyelenggara pelayanan publik di tempat lain, baik itu BUMN, Lembaga Pemerintah maupun Non Pemerintah serta dari masyarakat. Dengan semangat untuk meningkatkan pelayanan kepada publik, saat ini telah banyak inovasi pelayanan publik yang dihadirkan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebuah tugas utama dan terpenting dalam penyelenggaraan Pemerintahan. Untuk itu hendaknya setiap organisasi Pemerintah hendaknya terus memberikan perhatian kepada masalah ini agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai yang diharapkan oleh masyarakat luas.

Rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik merupakan sebuah tugas utama dan terpenting dalam

Penyelenggaraan Pemerintah (LAN, 2006:5). Untuk itu setiap lembaga pemerintah hendaknya terus memberikan perhatian kepada penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat.

Substansi pelayanan publik akan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang telah dilakukan oleh seseorang, ataupun kelompok orang, instansi atau lembaga tertentu, untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan, karena itu lembaga pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non- pemerintah. Bagi pemerintah, pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting sebagai usaha terselenggaranya *Good Governance*, yakni pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel dan bertanggung jawab.

Menurut *Martin Cole and Greg Parston* (2006: 6), mendefinisikan pelayanan publik adalah inklusif yang mencakup semua organisasi yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang setidaknya sebagian dari organisasi menarifkan uang untuk digunakan dalam membayar pajak. Organisasi pelayanan publik yang dimaksud termasuk instansi pemerintah, organisasi nirlaba dan perusahaan swasta yang menyediakan layanan.

Pelayanan publik juga telah di atur didalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik.

Lebih lanjut yang dimaksud dengan pelayanan administratif dalam Undang-undang ini meliputi :

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang- undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

2.1.1. Penyelenggara Pelayanan Publik

Tujuan utama dalam konteks pelayanan publik, pemerintah membentuk organisasi penyelenggara untuk melayani kebutuhan masyarakat yang disebut dengan penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata - mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan untuk atasan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelaksanaan pelayanan publik. Sementara pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan kepada publik dari penyelenggara pelayanan adalah masyarakat. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.

2.1.2. Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara atau pejabat publik harus memperhatikan beberapa asas, sebagaimana yang terdapat dalam UU No. 25 tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik, yaitu :

- a. Asas kepentingan umum
Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Asas kepastian hukum
Sebagai jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Asas kesamaan hak
Pelayanan hak tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
Bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
- h. Keterbukaan
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang

diinginkan.

i. Akuntabilitas

Bahwa proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan

Berupa pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

k. Ketepatan waktu

Bahwa setiap penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

l. Kecepatan, ketermudahan dan keterjangkauan

Yakni setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau.

2.1.3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya serta bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan / atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran

dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - 1) Dasar hukum
 - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - 3) Kompetensi pelaksana
 - 4) Pengawasan internal
 - 5) Jumlah pelaksana
 - 6) Jaminan pelayanan
 - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Fokus yang menjadi perhatian dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan secara langsung dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. Sedangkan untuk komponen Standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan



penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, Prosedur maupun biaya pelayanan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Identifikasi persyaratan pelayanan dapat dilakukan dengan cara melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini

dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah :

- 1) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan darimasing-masing jenis pelayanan.
- 2) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal,di akhir, atau secara bertahap)

b. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan daerah. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

- 1) Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya).
- 2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan.
- 3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima

pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan luaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “**produk**” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses. identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerimapengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan. Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

2.2.PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

2.2.1.Unsur-Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Salah satu produk peraturan pemerintah tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik instansi pemerintah adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara dalam pelayanan publik.

Dalam peraturan tersebut telah diatur unsur-unsur yang termasuk dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

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 antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Panatella

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).

Catatan:

- *j) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- **j) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.

2.2.2. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

- a. Menyusun instrumen survei
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- c. Menentukan responden
- d. Melaksanakan survei
- e. Mengolah hasil survei
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil

Dalam melakukan survei IKM dengan langkah-langkah diatas, dapat menggunakan teknik survei, yang diantara adalah dengan metode sebagai berikut :

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat atau melalui aplikasi online via *google form*.
- c. Kuesioner elektronik (*e-survei*)
- d. Diskusi kelompok terfokus (*Focuss Group Disscusion*)

- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam (*Debt-Interview*).

Evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkala dilakukan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecerendungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan oleh penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kelompok penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Untuk melakukan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Instrumen survey mempedomani pada Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017, yang selanjutnya disesuaikan dengan karakteristik pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB III

METODOLOGI DAN PELAKSANAAN

3.1 PENDEKATAN UMUM

Saat ini banyak inovasi layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi bermunculan. Dengan adanya inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi ini, banyak dampak positif yang timbul yaitu: Pertama, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Masyarakat tidak harus datang ke instansi pemerintah sebagai pemberi layanan, cukup dengan mengakses halaman yang sudah dikelola oleh pemerintah, baik website atau media sosial, masyarakat sudah bisa mengetahui informasi dasar mengenai layanan yang diberikan, serta mengisi form aplikasi yang telah disediakan. Kedua, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan informasi yang disajikan secara terbuka melalui teknologi informasi, masyarakat mudah mengetahui SOP, persyaratan, biaya dan jangka waktu yang dibutuhkan. Hal ini dapat mencegah terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, pungli dan sebagainya. Ketiga, pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terintegrasi, misalnya dengan membentuk sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Inovasi dan Kemajuan teknologi dan bersamaan dengan tuntutan masyarakat yang sangat dinamis didalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan terhadap masyarakat. kegiatan ini juga sangat penting bagi pengguna layanan sebagai suatu akibat dari kualitas

pelayanan publik yang telah diberikan.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Peneltiana Publik. Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

3.1.1 Perumusan Masalah

Dengan pertimbangan tujuan pekerjaan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka perumusan masalah yang ditetapkan dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara di tahun 2024 secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Berapa Nilai kinerja pada unsur-unsur pelayanan publik yang menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara?.
- b. Bagaimana kualitas dan harapan masyarakat akan pelayanan publik berdasarkan hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarkat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara?.
- c. Bagaimana upaya peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara?.

3.1.2. Identifikasi Kegiatan Penelitian

Merujuk dari perumusan masalah tersebut diatas, maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu terkait kegiatan penelitian yang diperlukan untuk kepentingan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2024, yang meliputi tahapan sebagai berikut :

a. Proses Perencanaan

Proses ini adalah merupakan awal sebelum melaksanakan kegiatan survei Kepuasan Masyarakat guna mempersiapkan beberapa elemen yang penting terkait dengan identifikasi kebutuhan data demi kelancaran dan keakuratan dalam pelaksanaan survei.

b. Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data adalah merupakan kegiatan melalui identifikasi dan pengumpulan data tentang persepsi masyarakat akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Melalui proses pendataan ini akan didapat suatu keadaan tingkat kepuasan dan harapan atau tingkat kepentingan akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

c. Proses Pengolahan dan Analisis Data

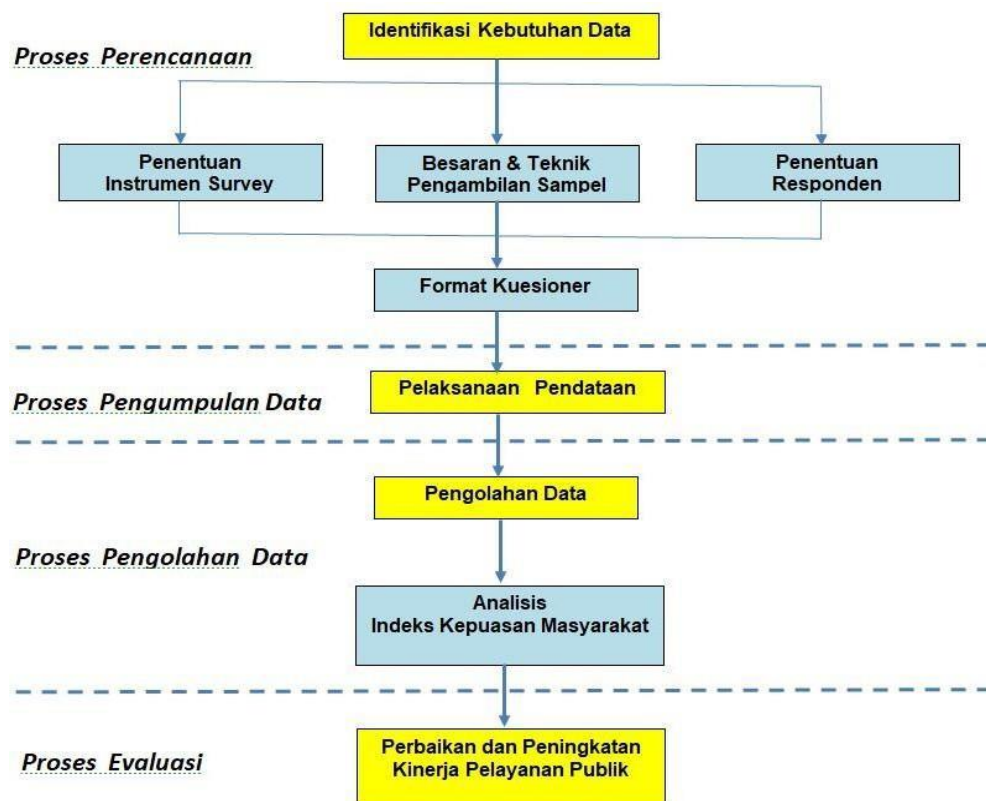
Proses pengolahan dan analisis merupakan kegiatan mengolah data- data menjadi suatu informasi yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan publik sehingga dapat ditentukan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan/harapan akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

d. Proses Evaluasi

Proses ini dilakukan dengan mengevaluasi berbagai kinerja unsur pelayanan publik sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik secara lebih efektif.

3.1.3. Alur Pikir Proses Penyelesaian Kegiatan

Tahapan dalam rangka penyelesaian Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024, alur pikir proses penyelesaian pekerjaan yang perlu dilakukan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1. Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan

3.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Identik sama dengan tahun sebelumnya, pada tahun 2024 semester I ini dilakukan dengan metode :

- a. Studi Pustaka, dilakukan untuk mendapatkan data terpercaya dari penerbitan resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara maupun dari dinas-dinas terkait.
- b. Observasi, dilakukan untuk mendapatkan informasi dan fakta primer/langsung tentang kondisi fisik pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang merupakan hasil pengamatan lapangan secara visual.
- c. Survei/Wawancara, dilakukan untuk mendapatkan gambaran primer dari responden/masyarakat tentang persepsi dan harapan akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2024 ini yang mana pelayanan lebih kepada pelayanan online dengan mempermudah pengurusan melalui rumah (*by home*), maka kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) juga menggunakan *google form* melalui *aplikasi Whatappwebs*.

3.2.1. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dibutuhkan dalam kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut :

a. Data primer

Adalah data dan pengamatan yang dikumpulkan secara langsung dari responden/masyarakat dengan metode survei, observasi dan wawancara secara langsung. Data tersebut diantara adalah sebagai berikut :

1. Persepsi dan harapan masyarakat akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Lingkungan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

b. Data sekunder

Adalah data dan informasi yang telah ada yang bersumber pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara maupun relevansi literatur teori yang mendasari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara .

3.2.2. Metode Penarikan Sampel

Populasi yang dimaksud pada pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah masyarakat yang telah melakukan berbagai kepentingan terkait dengan tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Februari Tahun 2024 yaitu sebanyak masyarakat yang melakukan pengurusan di Disdukcapil.

Sementara itu dalam penentuan responden berdasarkan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Panatella Publik, responden dipilih secara acak yang ditentukan

sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P = (populasi menyebar normal) = Q = 0,5d = 0,0

Adapun tabel Morgan dan Krejcie ditampilkan sebagaimana dibawah ini :

Tabel 3.1. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
(N)	(n)	(N)	(n)	(N)	(N)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

Mencermati jumlah responden dari sebagian populasi yang telah ditetapkan sebagaimana tabel Sampel Morgan dan Krejcie diatas dan banyaknya populasi dalam kajian, yaitu masyarakat yang telah melakukan berbagai kepentingan pengurusan catatan keadministrasian kependudukan sesuai tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara mulai bulan Januari sampai dengan bulan Desember Tahun 2023 dan Bulan Januari sampai dengan Februari 2024 baik yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil maupun melalui pelayanan aplikasi online yang sudah disiapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, maka besarnya sampel yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan harapan/kepentingan akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah minimal sampai batas waktu penyusunan laporan IKM ini.

Berdasarkan jumlah responden yang telah ditetapkan tersebut maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah acak. Pengambilan sampel dengan metode acak digunakan karena populasi (masyarakat yang telah melakukan permintaan pelayanan) terbagi atas beberapa lapisan/bagian dalam hal tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Mengingat waktu penyusunan Pelaporan Indeks kepuasan Masyarakat pada Semester Pertama di tahun 2024 ini terbatas, maka sampel yang diambil sebagai responden yang merupakan bagian masyarakat sebanyak kemampuan tim penyusun.

3.2.3. Operasional Variabel

Penentuan operasional variabel yang digunakan dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah Penilaian (*Percepsi*) dan Harapan (*Expectacy*) masyarakat atas 9 unsur indeks kepuasan masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Variabel tersebut diberi batasan dengan spesifikasi aktivitas atau operasi yang diperlukan agar dapat dilakukan pengukuran. Secara operasional, variabel-variabel kepuasan masyarakat yang akan dianalisa didefinisikan sebagai berikut :

Tabel 3.2.Operasional Variabel.

Konsep : Kepuasan Masyarakat		
Variabel : Kenyataan yang dihadapi Masyarakat		
Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat :		
		Persyaratan Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
		Sistem, mekanisme dan Prosedur Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan
		Waktu Penyelesaian Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
		Biaya Tarif Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan /atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

		Produk spesifikasi Jenis Panatella Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
		Kompetensi Pelaksana Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
		Perilaku Pelaksana Sikap petugas dalam memberikan sebuah pelayanan.
		Penanganan Pengaduan Penangan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
		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 tidak bergerak (gedung).

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, diolah

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Tersebut selanjutnya dikembangkan kedalam butir- butir pertanyaan dalam kuisisioner. Lembaran Kuisisioner selengkapnya disajikan pada lampiran.

3.3. METODE PENGOLAHAN DATA

3.3.1. Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan langkah sebagai berikut :

- Menghitung Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata

tertimbang" masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur- unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai Penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut;

	Jumlah Bobot	1
Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$
	Jumlah Unsur	9

b. Menghitung nilai SKM

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari suatu unit pelayanan adalah menggunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut;

$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$
--

c. Menghitung Konversi Nilai

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

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

Hasil perhitungan di atas di kategorikan sebagai berikut :

Tabel 3.3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

3.4 Pelaksana Kegiatan

Kegiatan ini dilaksanakan oleh pihak ketiga dalam hal ini adalah tenaga Ahli/ Narasumber/peneliti yang direkomendasikan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Universitas Kutai Kartanegara yang beralamat kantor di Jalan Gunung Kombeng RT.27 No.27 Kelurahan Melayu Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Tenaga Ahli yang dipilih dan menjadi peneliti pada survei ini adalah dosen/peneliti yang sesuai dengan keilmuannya secara profesional dan jika diperlukan dibantu oleh mahasiswa sebagai enumerator/pengumpul data.

3.5 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan

Secara garis besar Pelaksanaan kegiatan ini meliputi 3 tahapan:

- a. Persiapan
 1. Pembentukan Tim Peneliti
 2. Penyiapan dan Penyusunan Program Kerja Tim Peneliti
- b. Pelaksanaan Kegiatan
 1. Pengumpulan Data Primer dan Data Sekunder
 2. Pengolahan Data dan Analisis Data
- c. Pelaporan

1. Penyusunan Laporan Hasil Kegiatan
2. Melaksanakan Pelaporan Hasil kegiatan kepada Pemprakarsa Pekerjaan.
 - a. Menyempurnakan Laporan Hasil Kegiatan
 - b. Menyerahkan Laporan Hasil Kegiatan

3.6 Waktu Pelaksanaan

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan oleh Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan dan Pelayanan Publik. Kegiatan survei pengambilan data dan pelaporan ini dilaksanakan selama 2 (Dua) bulan yakni dimulai pada bulan Januari hingga Februari 2024, mengikuti kalender kegiatan tahun berjalan. Dengan rincian kegiatan dan jadwal sebagai berikut:

Tabel 4.2 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei

No	Kegiatan	Tahun Pelaksanaan 2024							
		Bulan Januari				Bulan Februari			
		M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4
1	Persiapan								
2	Pengumpulan Data								
2	Ppengolahan dan Analisis Data								
3	Penyusunan Laporan								

3.7 Tempat Pelaksanaan

Adapun yang menjadi tempat atau objek penelitian ini adalah wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara dan respondennya yang merupakan bagian penerima manfaat layanan dalam tupoksi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara sesuai dengan kewenangannya.



Gambar 3.2 Peta Wilayah Kutai Kartanegara

BAB IV

GAMBARAN UMUM PELAYANAN

4.1. KELEMBAGAAN

Bersamaan dengan adanya dinamika dalam pelayanan dan regulasi dalam struktur organisasi dan tata kerja Instansi Pemerintah Daerah Kutai Kartanegara, Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Provinsi Dan Kabupaten/Kota tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota. Berikutnya Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dituntut untuk meningkatkan prasarana dan sarana pelayanan administrasi yang memadai dalam rangka menghadapi era demokratisasi dan era informasi global yang berkembang pesat. Selanjutnya komputerisasi proses pelayanan dengan *networking system* antara Kecamatan dengan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Direktorat Jendral Administrasi Kependudukan (Ditjen Adminduk) khusus aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) serta meningkatkan *accessability*, *validity* dan *reliability* dokumentasi dan informasi dengan modernisasi administrasi penataan dokumen kependudukan.

4.1.1. Maksud dan Tujuan

Penyelenggaraan Panatella Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut :

- a. Penyusunan program dan pelaksanaan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman mayarakat serta pelindung masyarakat ;
- b. Pelaksana Kebijakan penegakan peraturan Daerah Dan Peraturan Bupati ;
- c. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta perlindungan masyarakat daerah ;
- d. Pelaksanaan Koordinasi peraturan daerah dan peraturan Bupati;
- e. Pengawasan terhadap masyarakat, Aparatur atau Badan Hukum agar mematuhi dan mentaati peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- f. Serta fungsi lainnya;

4.1.2. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dari penyelenggaraan pelayanan ini adalah :

- a. Terwujudnya pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan pasti.
- b. Meningkatnya kesadaran dalam pelaksanaan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman mayarakat serta pelindung oleh masyarakat.

4.1.3. Visi dan Misi

Dalam mewujudkan tugas pokok dan fungsinya Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, merujuk kepada Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 57 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan

Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara bahwa Disdukcapil sebagai salah satu Organisasi perangkat daerah yang harus mengikuti Visi dan misi yang ditetapkan oleh Kabupaten Kutai Kartanegara.

A. Visi

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana suatu organisasi harus dibawa berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif dan produktif. Visi dapat membantu organisasi untuk mendefinisikan kemana organisasi akan dibawa dan membantu mendefinisikan bagaimana pelayanan harus dilaksanakan. Sedangkan menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.

Sebagaimana telah di informasikan dalam kampanye pemilihan Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021-2026, bahwa Visi Kabupaten Kutai Kartanegara adalah **“Mewujudkan Masyarakat Kutai Kartanegara yang Sejahtera dan Berbahagia”**

Penjabaran makna dari pokok-pokok visi tersebut adalah sebagai berikut :

- **Masyarakat yang sejahtera**

Batasan pengertian sejahtera, kondisi masyarakat Kutai Kartanegara yang mudah mengakses hak-hak dasar seperti pendidikan, kesehatan, pangan, dan sumber daya ekonomi secara adil dan berkesinambungan. Diharapkan dari kemudahan mendapatkan kebutuhan dasar masyarakat dan akses terhadap sumber daya ekonomi maka masyarakat semakin sejahtera.

- **Masyarakat yang berbahagia**

Kondisi masyarakat Kutai Kartanegara yang harmoni, hidup dengan penuh ketenteraman diselimuti rasa kebersamaan, kepedulian, dan gotong-royong berlandaskan iman dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Diharapkan dari menjaga keharmonisan dan peningkatan terhadap pengamalan nilai-nilai keagamaan dalam kehidupan bermasyarakat membuat warga Kabupaten Kutai Kartanegara semakin berbahagia.

Selain Visi dan Misi, pasangan **Edi Damansyah** dan **Rendi Solihin**, Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara merumuskan filosofi pembangunan Kukar tahun 2021-2026 yaitu **Kukar Idaman**. Idaman secara etimologi berarti sesuatu yang diharapkan, yang didambakan, yang dicita-citakan. Sedangkan secara terminologi merupakan untuk akronim dari Inovatif, Daya saing dan Mandiri (Idaman). Kukar Idaman adalah satu gerakan yang mengoptimalkan seluruh potensi daerah, dengan mendorong kreatifitas dan inovasi seluruh pelaku pembangunan dalam menciptakan daya saing dan kemandirian daerah yang didasari semangat kolaborasi dan sinergisitas antara pemerintah kabupaten, dunia usaha, akademisi, dan masyarakat untuk mewujudkan Kutai Kartanegara yang lebih baik.

B. Misi

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Rumusan misi yang baik membantu lebih jelas penggambaran visi yang ingin dicapai dan menguraikan upaya-upaya apa yang harus dilakukan . Dalam suatu dokumen perencanaan, rumusan misi menjadi penting untuk memberikan kerangka bagi tujuan dan sasaran serta arah kebijakan yang ingin dicapai dan menentukan jalan yang akan ditempuh untuk mencapai visi.

Memperhatikan visi serta perubahan paradigma dan kondisi

yang akan dihadapi pada masa yang akan datang, maka dalam upaya mewujudkan visi pembangunan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021-2026 telah ditetapkan misi

1. Memantapkan Birokrasi Yang Bersih, Efektif, Efisien dan Melayani, merupakan misi yang harus dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dengan Program Dedikasi, yaitu :

1. Program Digitalisasi Pelayanan Publik (DISAPA),

Program Digitalisasi Pelayanan Publik (DISAPA) merupakan Program Dedikasi Kukar IDAMAN, yang ditujukan untuk membangun mindset dan culturset tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel berbasis teknologi informasi, adapun tugas yang harus dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah membuat desain penguatan penyediaan data kependudukan hingga ke tingkat RT, adapun rencananya, adalah :

- **Pengembangan Aplikasi Penyajian Data Kependudukan Hingga Ke Tingkat RT Berbasis Data Kosolidasi Bersih (DKB);**
- **Integrasi Layanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dengan Layanan Publik Yang Dibangun Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.**

Langkah-langkah untuk mendukung perencanaan tersebut, maka ditetapkan arah kebijakan, sebagai berikut :

- a. Penyajian data kependudukan terkini berbasis Data Kosolidasi Bersih (DKB) Kependudukan dalam format info grafis kependudukan, yaitu mengembangkan aplikasi Informasi Data Kependudukan (INFODUK) yang sudah ada hingga ke tingkat RT;
- b. Pemutahiran data kependudukan secara berkelanjutan, yaitu dengan melakukan pembaharuan data kependudukan secara terus menerus termasuk didalamnya pembaharuan data penduduk non permanen;
- c. Penyusunan regulasi pelayanan kependudukan, yaitu dengan

melakukan penguatan regulasi pemanfaatan data sampai ke tingkat RT, regulasi layanan daring dan tatap muka, regulasi penyelenggaraan adminduk, serta penguatan kerjasama penyelenggaraan adminduk dengan desa dan kelurahan;

- d. Optimalisasi tercapainya kepemilikan dokumen kependudukan sesuai dengan target nasional yang ditetapkan, yaitu dengan cara penguatan layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara daring dan tatap muka, serta meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam penyampaian dokumen kependudukan kepada masyarakat;
- e. Penyediaan/peremajaan alat perekaman di seluruh kecamatan, server, pencadangan server, LAN dan jaringan internet yang stabil;
- f. Publikasi dan informasi yang terkini, yaitu melalui media sosial, web site, media cetak dan elektronik, serta meningkatkan layanan pengaduan baik secara daring maupun tatap muka;
- g. Pemberantasan praktek percaloan dalam penerbitan dokumen kependudukan;
- h. Penguatan SDM Pengelolaan data kependudukan, yaitu bimbingan teknis ADB, Operator SIAK, Operator Layanan Daring, bimbingan teknis ESQ, peningkatan kesejahteraan tenaga ASN dan non ASN berdasarkan peraturan yang berlaku khusus untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang telah ditetapkan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, serta peningkatan status tenaga honorer khusus ADB dan Operator SIAK (Inpassing);
- a. Integrasi produk layanan kependudukan secara daring dengan layanan publik perangkat daerah lainnya.

Motto

"Kini Lebih Tertib"

4.1.4. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kutai Kartanegara terbentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 57 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut :

1. Tugas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi dan tugas dekonsentrasi di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan kebijaksanaan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan rencana strategis yang ditetapkan Pemerintah Daerah;
- b. perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk dan mutasi penduduk;
- c. perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis pencatatan sipil;
- d. perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis informasi administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- e. perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis perkembangan kependudukan dan catatan sipil;
- f. perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis kependudukan dan catatan sipil;

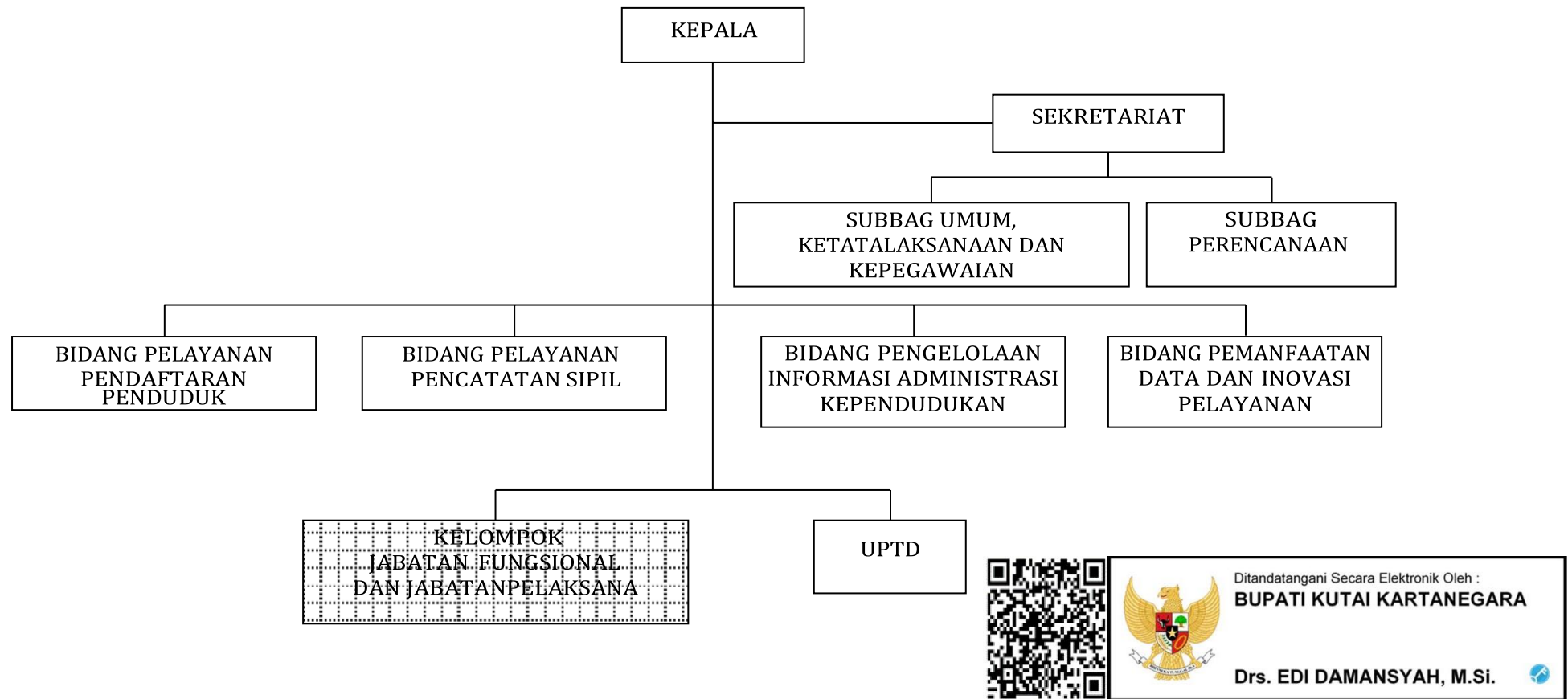
- 
- g. penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
 - h. pelaksanaan Unit Pelaksana Teknis Dinas;
 - i. pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional, dan
 - j. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai denganbidnag tugasnya.

3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sesuai dengan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, sebagaimana gambar berikut ;

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara 2023

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. KUTAI KARTANEGARA



Dari bagan struktur Organisasi diatas dapat dilihat tentang susunan organisasi Dinas terdiri atas:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat yang membawahkan dan mengoordinasikan:
 1. Subbagian Umum, Ketata-laksanaan dan Kepegawaian; dan
 2. Subbagian Perencanaan.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana; dan
- h. UPTD.

Adapun Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sesuai yang digambarkan dalam struktur organisasi dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Tata Kerja Kepala Dinas

- a. Kepala Dinas memiliki tugas mengoordinasikan perumusan kebijakan daerah berbasis data dan informasi, serta melaksanakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan Daerah.
- b. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Dinas mempunyai fungsi:
 - a. Merumuskan dan mengoordinasikan pelaksanaan kebijakan

teknis dan administrasi di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- b. Merumuskan dan mengoordinasikan pelaksanaan program kerja di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. mengoordinasikan pelaksanaan pengawasan, monitoring dan evaluasi di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. mengoordinasikan penyusunan laporan rutin dan tahunan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. memberikan penilaian kinerja secara berjenjang; dan
- f. melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Bupati baik secara tertulis maupun lisan.

2. Tata Kerja Sekretaris

- (1) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (2) Sekretaris sebagaimana mempunyai tugas menyajikan data menjadi informasi, serta mengoordinasikan, memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan urusan umum, ketatalaksanaan, kepegawaian, perencanaan penganggaran, keuangan dan aset.
- (3) Dalam melaksanakan tugas, Sekretaris mempunyai fungsi :
 - a. melaksanakan penyajian data menjadi informasi urusan umum, ketatalaksanaan dan kepegawaian, penyusunan program, serta keuangan dan aset;
 - b. mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan administrasi urusan umum, ketatalaksanaan dan kepegawaian, penyusunan program, serta keuangan dan aset;
 - c. mengoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi/RK

(pelaksanaan *E-Government*, kompilasi Standar Operasional Prosedur/SOP, Standar Pelayanan/SP, dan Perjanjian Kinerja/PK, keterbukaan informasi publik, tim manajemen perubahan perangkat daerah, pengembangan inovasi perangkat daerah, zona integritas, penataan perundang-undangan, penataan dan penguatan kelembagaan, gratifikasi, Layanan Pengaduan Masyarakat, *Whistle Blowing System*/WBS, survei indeks kepuasan masyarakat, survei internal organisasi, survei indeks persepsi korupsi, serta pelaksanaan fungsi PPID Pembantu);

- d. mengoordinasikan dan menghimpun penyusunan Analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja, Laporan Kinerja Perangkat Daerah (LKPJ, LKPD, LKjIP dan LPPD), Laporan Penyelenggaraan Sistem Pengendali Intern Pemerintah dan laporan kinerja lainnya yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah;
- e. mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan :
 1. administrasi umum Perangkat Daerah;
 2. pengadaan barang Milik Daerah penunjang urusan Pemerintah Daerah;
 3. penyediaan jasa penunjang urusan Pemerintah Daerah;
 4. pemeliharaan barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah;
 5. administrasi kepegawaian Perangkat Daerah;
 6. perencanaan, penganggaran dan evaluasi kinerja Perangkat Daerah;
 7. administrasi Barang Milik Daerah Pada Perangkat

Daerah;

8. administrasi Keuangan Perangkat Daerah; dan
 9. administrasi Pendapatan Daerah Kewenangan Perangkat Daerah.
- f. mengoordinasikan pelaksanaan peningkatan transparansi dan akuntabilitas kinerja Perangkat Daerah yang terdiri atas menyelesaikan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan dan/atau Inspektorat Daerah, mewujudkan tingkat kepatuhan atas LHKPN dan LHKASN, melaksanakan dan melaporkan progres penataan dan penertiban aset Perangkat Daerah, serta melaksanakan tata kelola arsip;
 - g. mengoordinasikan penyusunan laporan urusan umum, ketatalaksanaan dan kepegawaian, penyusunan program, serta keuangan dan aset;
 - h. memberikan penilaian kinerja secara berjenjang; dan
 - i. melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas baik secara tertulis maupun lisan.

3. Tata Kerja Subagian Umum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian

- (1) Subbagian Umum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian Umum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.
- (2) Kepala Subbagian Umum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas menghimpun dan mengumpulkan data, serta merencanakan, melaksanakan, memonitoring, dan mengevaluasi urusan umum, ketatalaksanaan, dan kepegawaian.

- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Subbagian Umum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian mempunyai fungsi:
- a. melaksanakan pengumpulan dan penghimpunan data urusan umum, ketatalaksanaan dan kepegawaian;
 - b. menyusun dan melaksanakan kebijakan teknis dan administrasi urusan umum, ketatalaksanaan dan kepegawaian;
 - c. melaksanakan Reformasi Birokrasi (pelaksanaan *E-Government*, kompilasi Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan, keterbukaan informasi publik, tim manajemen perubahan perangkat daerah, pengembangan inovasi perangkat daerah, zona integritas, penataan perundang-undangan, penataan dan penguatan kelembagaan, gratifikasi, Layanan Pengaduan Masyarakat, *Whistle Blowing System*, survei indeks kepuasan masyarakat, survei internal organisasi, survei indeks persepsi korupsi, serta pelaksanaan fungsi PPID Pembantu);
 - d. menghimpun dan menyusun Analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja, Dokumen Kinerja Pelaksana (Perjanjian Kinerja, Indikator Kinerja Individu dan Pengukuran Kinerja), dan laporan kinerja lainnya yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah;
 - e. merencanakan, melaksanakan, memonitoring dan mengevaluasi sub kegiatan :
 1. penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor;
 2. penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor, peralatan rumah tangga, bahan logistik kantor, barang cetakan dan penggandaan, bahan bacaan dan

- peraturan perundang-undangan, serta bahan/material;
3. fasilitasi kunjungan tamu;
 4. penyelenggaraan rapat koordinasi dan konsultasi Perangkat Daerah;
 5. penatausahaan arsip dinamis pada Perangkat Daerah;
 6. dukungan pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik pada Perangkat Daerah;
 7. pengadaan kendaraan perorangan Dinas atau kendaraan dinas jabatan, kendaraan dinas operasional atau lapangan;
 8. pengadaan alat besar, alat angkutan darat tak bermotor, mebel, peralatan dan mesin lainnya;
 9. pengadaan aset tetap lainnya dan aset tak berwujud;
 10. pengadaan gedung kantor atau bangunan lainnya, sarana dan prasarana gedung kantor atau bangunan lainnya, serta sarana dan prasarana pendukung gedung kantor atau bangunan lainnya;
 11. penyediaan jasa surat menyurat, komunikasi, sumber daya air dan listrik;
 12. penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor, serta pelayanan umum kantor;
 13. penyediaan jasa pemeliharaan, biaya pemeliharaan, pajak dan perijinan kendaraan perorangan dinas/kendaraan dinas jabatan serta kendaraan dinas operasional/lapangan;
 14. penyediaan jasa pemeliharaan, biaya pemeliharaan dan perijinan alat besar, serta alat angkutan darat tak bermotor, pemeliharaan mebel, peralatan dan mesin lainnya;

15. penyediaan jasa pemeliharaan aset tetap lainnya dan aset tak berwujud;
16. penyediaan jasa pemeliharaan/rehabilitasi gedung kantor dan bangunan lainnya, sarana dan prasarana gedung kantor atau bangunan lainnya, sarana dan prasarana pendukung gedung kantor atau bangunan lainnya, serta tanah;
17. peningkatan sarana dan prasarana disiplin pegawai;
18. pengadaan pakaian dinas beserta atribut kelengkapannya;
19. pendataan dan pengolahan administrasi kepegawaian (membuat buku kendali kenaikan pangkat, buku kendali kenaikan gaji berkala, buku kendali pensiunan, Daftar Nominatif Presensi Pegawai, Sasaran Kerja Pegawai, rekapitulasi kehadiran, laporan kinerja pegawai, Daftar Urut Kepangkatan, usul kenaikan pangkat, Masa persiapan Pensiun, Asuransi Kesehatan, Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri, Kartu Pegawai, Kartu Istri/Kartu Suami, Penghargaan, pemberian Sanksi, cuti, pengembangan kompetensi kepegawaian);
20. koordinasi dan pelaksanaan sistem informasi kepegawaian;
21. monitoring, evaluasi, dan penilaian kinerja pegawai;
22. pemulangan pegawai yang pensiun dan yang meninggal dalam melaksanakan tugas;
23. pemindahan tugas pegawai negeri sipil;
24. pendidikan dan pelatihan pegawai berdasarkan tugas dan fungsi; dan
25. sosialisasi dan bimbingan teknis implementasi

peraturan perundang-undangan.

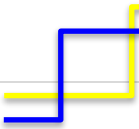
- f. melaksanakan peningkatan transparansi dan akuntabilitas kinerja Perangkat Daerah yang terdiri dari menyelesaikan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan dan/atau Inspektorat Daerah, mewujudkan tingkat kepatuhan atas LHKPN dan LHKASN, serta melaksanakan tata kelola arsip;
- g. menyusun laporan urusan umum, ketatalaksanaan dan kepegawaian;
- h. memberikan penilaian terhadap kinerja jabatan pelaksana; dan
- i. melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Sekretaris baik secara tertulis maupun lisan.

4. Tata Kerja Subbagian Perencanaan

- (1) Subbagian Perencanaan dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian Perencanaan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.
- (2) Kepala Subbagian Perencanaan mempunyai tugas menghimpun dan mengumpulkan data serta merencanakan, melaksanakan, memonitoring dan mengevaluasi urusan Perencanaan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas Kepala Subbagian Perencanaan mempunyai fungsi :
 - a. melaksanakan pengumpulan dan penghimpunan data urusan Perencanaan;
 - b. menyusun dan melaksanakan kebijakan teknis dan administrasi urusan Perencanaan;
 - c. menyusun Analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja dan

Standar Operasional Prosedur urusan Perencanaan;

- d. menyusun dan menghimpun dokumen perencanaan Perangkat Daerah;
- e. menyusun dan menghimpun Laporan Kinerja Perangkat Daerah meliputi LKPJ, LPPD dan SAKIP (LKjIP, Indikator Kinerja Utama, Perjanjian Kinerja, Pengukuran Kinerja, dan Indikator Kinerja Individu Pejabat Struktural, Rencana Aksi, serta Pohon Kinerja) serta laporan kinerja lainnya yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah;
- f. merencanakan, melaksanakan, memonitoring dan mengevaluasi sub kegiatan :
 - 1. penyusunan dokumen perencanaan Perangkat Daerah;
 - 2. koordinasi dan penyusunan dokumen RKA-SKPD, dokumen perubahan RKA-SKPD, dokumen DPA-SKPD, dokumen perubahan DPA-SKPD; dan
 - 3. koordinasi dan penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja SKPD serta evaluasi kinerja Perangkat Daerah.
- g. melaksanakan peningkatan transparansi dan akuntabilitas kinerja urusan Perencanaan yang terdiri dari menyelesaikan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan dan/atau Inspektorat Daerah, mewujudkan tingkat kepatuhan atas LHKPN dan LHKASN serta melaksanakan tata kelola arsip;
- h. menyusun laporan urusan Perencanaan;
- i. memberikan penilaian terhadap kinerja jabatan pelaksana; dan
- j. melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Sekretaris baik secara tertulis maupun lisan.



5. Tata Kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- (1) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (2) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, mempunyai tugas menyajikan data menjadi informasi serta mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan urusan identitas, pindah datang, dan pendataan Penduduk.
- (3) Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :
 - a. melaksanakan penyajian data menjadi informasi urusan identitas, pindah datang, dan pendataan Penduduk;
 - b. mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan administrasi urusan identitas, pindah datang, dan pendataan Penduduk;
 - c. mengoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (pelaksanaan *E-Government*, Standar Operasional Prosedur, dan Perjanjian Kinerja, keterbukaan informasi publik, tim manajemen perubahan perangkat daerah, pengembangan inovasi perangkat daerah, zona integritas, penataan perundang-undangan, penataan dan penguatan kelembagaan, gratifikasi, Layanan Pengaduan Masyarakat, *Whistle Blowing System*, survei indeks kepuasan masyarakat, survei internal organisasi, survei indeks persepsi korupsi, serta pelaksanaan fungsi PPID Pembantu);
 - d. mengoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja, serta laporan penyelenggaraan Sistem

Pengendalian Intern Pemerintah urusan identitas, pindah datang, dan pendataan Penduduk;

- e. mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan :
 - 1. pelayanan pendaftaran Penduduk;
 - 2. penataan pendaftaran Penduduk;
 - 3. penyelenggaraan pendaftaran Penduduk; dan
 - 4. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pendaftaran Penduduk.
- f. mengoordinasikan pelaksanaan peningkatan transparansi dan akuntabilitas kinerja bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang terdiri dari menyelesaikan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan dan/atau Inspektorat Daerah, mewujudkan tingkat kepatuhan atas LHKPN dan LHKASN serta melaksanakan tata kelola arsip;
- g. mengoordinasikan penyusunan laporan urusan identitas, pindah datang, dan pendataan Penduduk;
- h. memberikan penilaian kinerja secara berjenjang; dan
- i. melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas baik secara tertulis maupun lisan.

5. Tata Kerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- (1) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (2) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, mempunyai tugas

menyajikan data menjadi informasi serta mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan urusan kelahiran, perkawinan dan perceraian, serta perubahan status anak, pewarganaan dan kematian.

(3) Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. melaksanakan penyajian data menjadi informasi urusan kelahiran, perkawinan dan perceraian, serta perubahan status anak, pewarganaan dan kematian;
- b. mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan administrasi urusan kelahiran, perkawinan dan perceraian, serta perubahan status anak, pewarganaan dan kematian;
- c. mengoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (pelaksanaan *E-Government*, Standar Operasional Prosedur, dan Perjanjian Kinerja, keterbukaan informasi publik, tim manajemen perubahan perangkat daerah, pengembangan inovasi perangkat daerah, zona integritas, penataan perundang-undangan, penataan dan penguatan kelembagaan, gratifikasi, Layanan Pengaduan Masyarakat, *Whistle Blowing System*, survei indeks kepuasan masyarakat, survei internal organisasi, survei indeks persepsi korupsi, serta pelaksanaan fungsi PPID Pembantu);
- d. mengoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja, serta laporan penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah urusan kelahiran, perkawinan dan perceraian, serta perubahan status anak, pewarganaan dan kematian;
- e. mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan :

1. pelayanan Pencatatan Sipil;
 2. penyelenggaraan Pencatatan Sipil; dan
 3. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Pencatatan Sipil.
- f. mengoordinasikan pelaksanaan peningkatan transparansi dan akuntabilitas kinerja bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang terdiri dari menyelesaikan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan dan/atau Inspektorat Daerah, mewujudkan tingkat kepatuhan atas LHKPN dan LHKASN serta melaksanakan tata kelola arsip;
- g. mengoordinasikan penyusunan laporan urusan kelahiran, perkawinan dan perceraian, serta perubahan status anak, pewarganaan dan kematian;
- h. memberikan penilaian kinerja secara berjenjang; dan
- i. melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas baik secara tertulis maupun lisan.

7. Tata Kerja Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- (1) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (2) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas menyajikan data menjadi informasi serta mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan urusan sistem informasi

Administrasi Kependudukan, pengolahan dan penyajian data Kependudukan, serta tata kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi.

- (3) Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :
- a. melaksanakan penyajian data menjadi informasi urusan sistem informasi Administrasi Kependudukan, pengolahan dan penyajian data Kependudukan, serta tata kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
 - b. mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan administrasi urusan sistem informasi Administrasi Kependudukan, pengolahan dan penyajian data Kependudukan, serta tata kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
 - c. mengoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (pelaksanaan *E-Government*, Standar Operasional Prosedur, dan Perjanjian Kinerja, keterbukaan informasi publik, tim manajemen perubahan perangkat daerah, pengembangan inovasi perangkat daerah, zona integritas, penataan perundang-undangan, penataan dan penguatan kelembagaan, gratifikasi, Layanan Pengaduan Masyarakat, *Whistle Blowing System*, survei indeks kepuasan masyarakat, survei internal organisasi, survei indeks persepsi korupsi, serta pelaksanaan fungsi PPID Pembantu);
 - d. mengoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja, serta laporan penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah urusan sistem informasi Administrasi Kependudukan, pengolahan dan penyajian

data Kependudukan, serta tata kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi;

- e. mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan :
 1. penyelenggaraan pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan; dan
 2. pembinaan dan pengawasan pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan.
- f. mengoordinasikan pelaksanaan peningkatan transparansi dan akuntabilitas kinerja bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang terdiri dari menyelesaikan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan dan/atau Inspektorat Daerah, mewujudkan tingkat kepatuhan atas LHKPN dan LHKASN serta melaksanakan tata kelola arsip;
- g. mengoordinasikan penyusunan laporan urusan sistem informasi Administrasi Kependudukan, pengolahan dan penyajian data Kependudukan, serta tata kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
- h. memberikan penilaian kinerja secara berjenjang; dan
- i. melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas baik secara tertulis maupun lisan.

8. Tata Kerja Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- (1) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

- (2) Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, mempunyai tugas menyajikan data menjadi informasi serta mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan urusan kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, serta inovasi pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi:
- a. melaksanakan penyajian data menjadi informasi urusan kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, serta inovasi pelayanan;
 - b. mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan administrasi urusan kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, serta inovasi pelayanan;
 - c. mengoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (pelaksanaan *E-Government*, Standar Operasional Prosedur, dan Perjanjian Kinerja, keterbukaan informasi publik, tim manajemen perubahan perangkat daerah, pengembangan inovasi perangkat daerah, zona integritas, penataan perundang-undangan, penataan dan penguatan kelembagaan, gratifikasi, Layanan Pengaduan Masyarakat, *Whistle Blowing System*, survei indeks kepuasan masyarakat, survei internal organisasi, survei indeks persepsi korupsi, serta pelaksanaan fungsi PPID Pembantu);
 - d. mengoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja, serta laporan penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah urusan kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, serta inovasi pelayanan;
 - e. mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan :

1. penyusunan profil Kependudukan;
 2. pengumpulan data Kependudukan;
 3. pemanfaatan dan penyajian database Kependudukan;
dan
 4. penataan pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan.
- f. mengoordinasikan pelaksanaan peningkatan transparansi dan akuntabilitas kinerja bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang terdiri dari menyelesaikan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan dan/atau Inspektorat Daerah, mewujudkan tingkat kepatuhan atas LHKPN dan LHKASN serta melaksanakan tata kelola arsip;
- g. mengoordinasikan penyusunan laporan urusan kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, serta inovasi pelayanan;
- h. memberikan penilaian kinerja secara berjenjang; dan
- i. melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas baik secara tertulis maupun lisan.

9. Tata Kerja Kelompok Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana

- (1) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sekelompok Jabatan Fungsional berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu.
- (2) Kelompok Jabatan Pelaksana terdiri atas sekelompok Jabatan Pelaksana yang melaksanakan pelayanan publik, administrasi pemerintahan dan pembangunan.
- (3) Tugas dan fungsi Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana pada

setiap jenisnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (4) Jenis, jenjang dan jumlah Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja pada Dinas.
- (5) Sistem dan Mekanisme Kerja kelompok Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana pada Dinas mengacu pada peraturan perundang-undangan tentang Sistem Kerja pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi.

1. Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis adalah :

- a. Kepala UPT menerbitkan Kutipan Akta Pencatatan Sipil, yang meliputi : Pencatatan Kelahiran, Pencatatan Perkawinan, Pencatatan Pembatalan Perkawinan, Pencatatan Perceraian, Pencatatan Kematian, Pencatatan Pengakuan Anak, Pencatatan Pengesahan Anak, Pencatatan Pengangkatan Anak, Pencatatan Perubahan Nama, Kutipan Kedua Akta Catatan Sipil dan seterusnya, Salinan Akta Catatan Sipil dan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya.
- b. Menyusun pola pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas data pemohon serta mencatat kedalam buku register akta;
- c. Melaksanakan koordinasi lintas sektoral dimasing-masing kecamatan yang menjadi wilayah kerja UPT; Tata Kerja Kelompok Jabatan Fungsional adalah : Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan keahlian dan ketentuan yang berlaku.

4.1.5 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sumber Daya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah Sebagai Berikut :

1. Kondisi Umum Pegawai

Jumlah pegawai keseluruhan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebanyak 104 orang, untuk selengkapnya adalah sebagai berikut :

No	Kualifikasi Kepegawaian	Jumlah
1.	Jumlah Kepegawaian	103 Orang
	a. Aparatur Sipil Negara (ASN)	66 Orang
	b. Tenaga Harian Lepas (THL/Honorar	37 Orang
2.	Kualifikasi Pendidikan	103 Orang
	a. Aparatur Sipil Negara	
	- Pasca Sarjana (S2)	11 Orang
	- Sarjana	24 Orang
	- Diploma	1 Orang
	- SLTA / Sederajat	30 Orang
	- SLTP / Sederajat	-
	- SD / Sederajat	-
	b. Tenaga Harian Lepas/Honorar	
	- Pasca Sarjana	-
	- Sarjana	23 Orang
	- Diploma	2 Orang
	- SLTA / Sederajat	12 Orang
	- SLTP / Sederajat	-
	- SD / Sederajat	-
3	Pangkat dan Golongan	
	a. Pembina Tingkat I (IV/c)	1 Orang
	b. Pembina (IV/b)	1 Orang
	c. Pembina (IV/a)	6 Orang
	d. Penata Tingkat I (III/d)	16 Orang
	e. Penata Tingkat I (III/c)	3 Orang
	t. Penata Muda Tingkat I ((III/b)	2 Orang
	g. Penata Muda Tingkat I (III/a)	7 Orang
	h. Pengatur Tingkat I (II/d)	26 Orang
	i. Pengatur (II/c)	5 Orang
	j. Pengatur Muda Tingkat I (II/b)	-

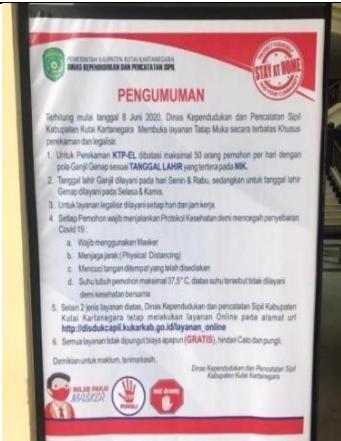
	k. Pengatur Muda (II/a)	-
4	Jumlah Pejabat Struktural	8 Orang
	a. Kepala Dinas	1 Orang
	b. Sekretaris	1 Orang
	c. Kepala Bidang	3 orang
	d. Kepala Sub Bagian	2 Orang
	e. Kepala UPTD Kecamatan	0 Orang
	f. Kepala Sub Bagian TU UPTD	1 Orang
5	Jabatan Fungsional	7 Orang
	a. JF Analisis Keuangan Pusat dan Daerah	0 Orang
	b. Administrator Database Kependudukan	7 Orang

4.1.6 Sarana dan Prasarana

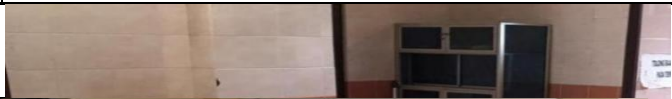
Gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara terletak di Komplek Perkantoran Bupati Kutai Kartanegara, bergabung dengan Kantor Dinas Kepegawaian Daerah dan ESDM, dan BPMD di Gedung A. Untuk mendukung dan memperlancar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki sarana dan prasarana sebagai berikut :

No	Keterangan	Gambar
1	Gedung Utama	

		
	Laman Pelayanan	   

03	Ruang/Loket Informasi	
04	Ruang Pelayanan Pelayanan	
05	Pengumuman	 
06	Parkir	

07		
08	Antrian Pelayanan Dan ruang Pelayanan Disabilitas	
		
9	Ruang pelayanan Utama	

10	Parkir Disabilitas	
11	Toilet	
4.2. 4.3. 4.4. 4.5.	Sarana penunjang Kantin	
		
12	Parkir roda 2	
		

4.2 Sarana Prasarana Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara

4.5 PELAKSANAAN PELAYANAN

4.5.1. Jenis Pelayanan dan Penertiban

Berdasarkan tugas dan pokok fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, dalam mempermudah pelayanan pengurusan kependudukan dan administrasi sipil masyarakat telah menerapkan pelayanan tatap muka/offline dan juga

secara aplikasi online.

Adapun Dokumen Kependudukan yang dilaksanakan pada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil kabupaten Kutai Kartanegara sebanyak 23 Dokumen, yaitu ;

1. Biodata Penduduk
2. Kartu Keluarga
3. KTP-El dan KIA
4. Surat Keterangan Pindah
5. Surat Keterangan Pindah Datang
6. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
7. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
8. Surat Keterangan Tempat Tinggal
9. Surat Keterangan Kelahiran
10. Surat Keterangan Lahir Mati
11. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
12. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
13. Surat Keterangan Kematian
14. Surat Keterangan Pengangkatan Anak
15. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
16. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
17. Surat Keterangan Pencatatan Sipil
18. Akta Kelahiran
19. Akta Kematian
20. Akta Perkawinan
21. Akta Perceraian
22. Akta Pengakuan Anak
23. Akta Pengesahan Anak

Adapun Inovasi dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan sistematis pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara mengembangkan pelayanan berbasis IT (informasi teknologi) yaitu;

1. **Layanan Online** (Permohonan Layanan Administrasi Kependudukan Secara Online/Daring) merupakan aplikasi layanan adminduk berbasis web untuk memberikan kemudahan bagi

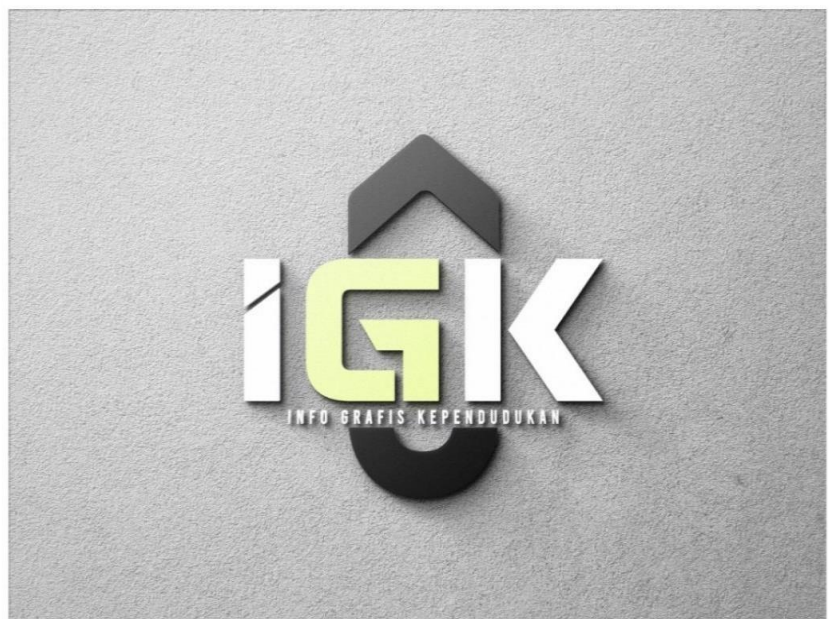
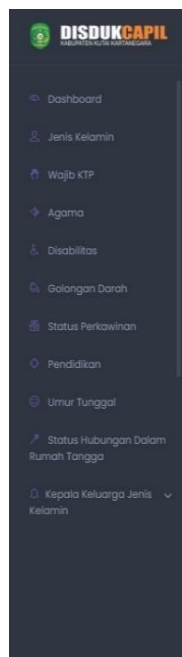
warga untuk mendapatkan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalaui daring yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sepanjang tersedia jaringan internet yang memadai dengan menggunakan perangkat telepon pintar, tablet atau personal computer berbasis android, IOS dan windows :

<https://layanan-online-dukcapil.kukarkab.go.id/>

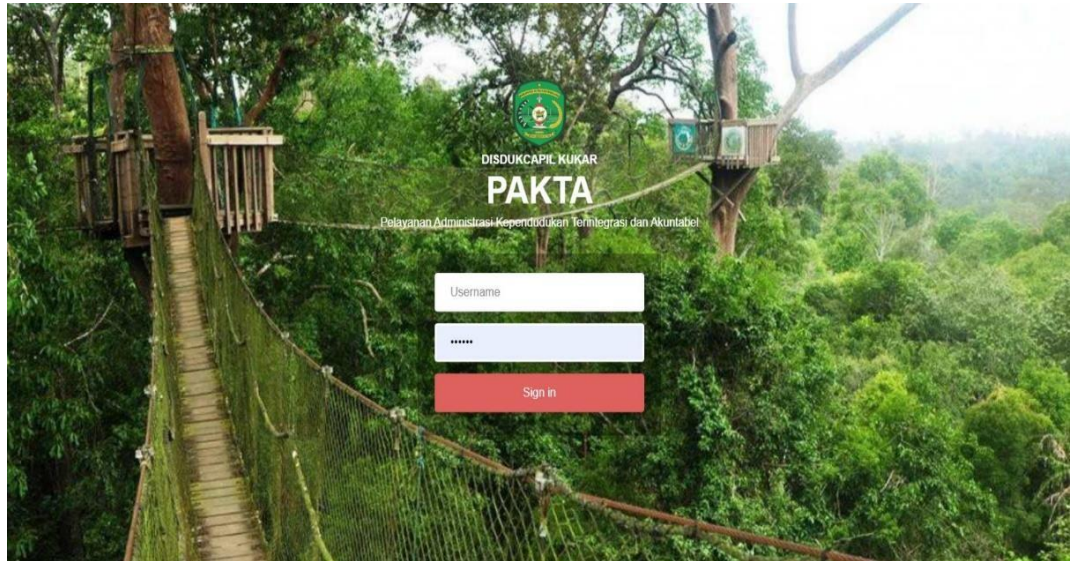
2. **Vitamin Bertenaga** (Revitalisasi Pelaporan Kematian Berbasis RT), merupakan aplikasi pelayanan pemberian akses kepada Ketua RT pada aplikasi IdamanRT untuk melaporkan kematian warga di lingkungan Rukun Tetangganya : <https://idaman-rt.kukarkab.go.id/>.



3. **Info Grafis Kependudukan (IGK)** merupakan aplikasi layanan publik untuk melihat data agregat jumlah penduduk di wilayah kabupaten Kutai Kartanegara sampai ke tingkat RT : <https://igk.kukarkab.go.id/>.



4. **Pelayanan Administrasi Kependudukan Terintegrasi dan Akuntabel (PAKTA)**, merupakan aplikasi penunjang untuk operator SIAK memproses permohonan Dokumen Administrasi Kependudukan secara online/daring : https://layanan-online-dukcapil.kukarkab.go.id/go_digital.



1. SIPERI (Sistem Panatella Mandiri) Layanan Online untuk mendapatkan Akta, Surat keterangan pindah & datang
2. Idaman RT (Informasi Data Administrasi Kependudukan bagi Rukun Tetangga), merupakan aplikasi untuk RT dimana Ketua RT dapat membuat Surat pengantar online, verifikasi warga dan pelaporankematian secara online SiDAK, Sistem Informasi Dokumentasi Aktifitas Kependudukan.
3. D'LACAK KTP-EL atau kepanjangan dari Digital Layanan Administrasi Pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan aplikasi layanan publik untuk mempermudah dan mempercepat permohonan pencetakan KTP-EL bagi Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara. Sifatnya yang on-line sehingga dimanapun Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara berapa dapat menggunakan Aplikasi D'LACAK KTP-EL dengan mudah dan juga masyarakat bisa melakukan

pengecekan (trace) terhadap permohonan yang diajukan.



DISDUKCAPIL KUKAR
Kini Lebih Tertib



BUPATI KUKAR
Drs. Edi Damansyah, M.Si

WAKIL BUPATI KUKAR
H. Rendi Solihin



Yuk! Beralih ke

IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

Aktifkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Anda di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau di Mall Pelayanan Publik (MPP) atau di Kantor Kecamatan terdekat

disdukcapil.kukarkab.go.id/layanan_online/

 KARTU KELUARGA Permohonan penerbitan Kartu Keluarga	 CETAK KTP-EL Permohonan Pencetakan KTP-EL	 SKPWNI Surat Keterangan Pindah WNI
 SKDWN Surat Keterangan Datang WNI	 AKTA KELAHIRAN Permohonan pencetakan Akta Kelahiran	 AKTA KEMATIAN Permohonan pencetakan Akta Kelahiran

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2021

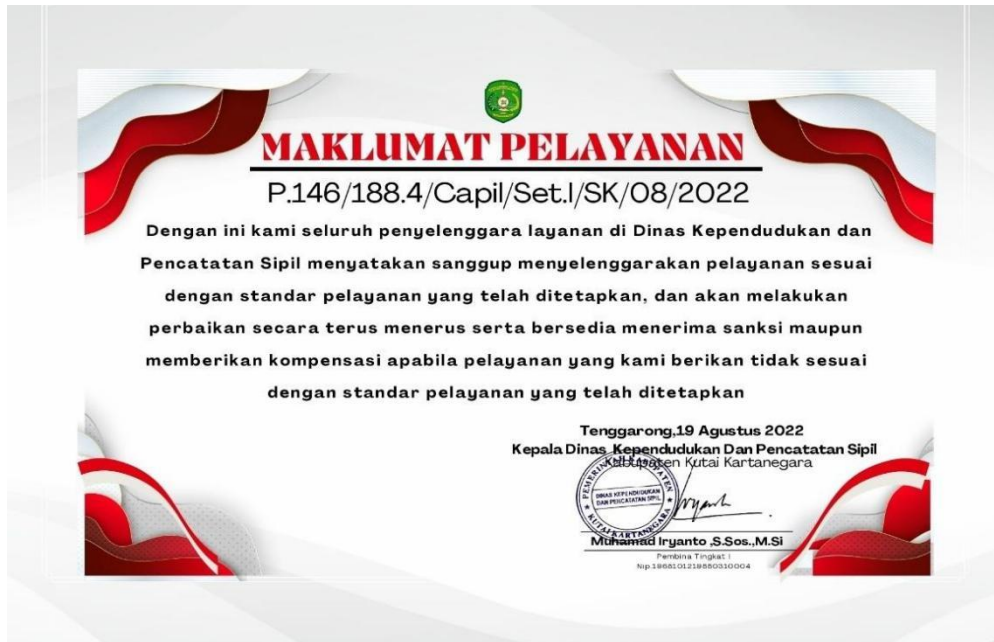
 Akta Perkawinan Permohonan pencetakan Akta Perkawinan	 PERBAIKAN DATA Perbaikan data kependudukan	 SINKRONISASI DATA Permohonan Sinkronisasi data karena biodata tidak dapat diakses oleh lembaga pengguna
--	---	--

4.3 PRESTASI

1. Piagam Penghargaan dari Menpan RB sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Baik”, tahun 2018.
2. Piagam Penghargaan dari Gubernur Kaltim, Terbaik III Bidang Kependudukan Kategori Kabupaten, Tahun 2018.
3. Piagam penghargaan dari Bupati Kutai Kartanegara tentang gelar Manajemen Perubahan dan Inovasi ke-2 (Generasi II), tahun 2018.
4. Piagam Penghargaan dari Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak RI tentang Percepatan Cakupan Pemberian Akta Kelahiran Anak kategori Pratama, tahun 2017.
5. Piagam Penghargaan dari Bupati Kutai Kartanegara tentang Standar Pelayanan Publik dengan tingkat Kepatuhan Tinggi, Kategori Zona Hijau (Nilai Kepatuhan 100), tahun 2017.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2021 Kategori "Sangat Baik" (Kemenpan RB)
7. Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 terbaik ke-5 se Indonesia Katagori kabupaten
8. Pemenang Pertama Penghargaan Penjaringan Peserta Inovasi dan Kreatifitas Panatella Perangkat Daerah (PEPES PEDDA) Provinsi dan Kabupaten/Kota Tahun 2021.
9. Predikat Pertama Penyelenggara Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Tahun 2021.
10. Predikat Pertama Penghargaan Pembangunan Daerah (PPD) Katagori Kabupaten tahun 2022.
11. Predikat Kinerja Tinggi Evaluasi dan Penilaian Kinerja Perangkat Daerah Tahun 2021.

4.4. Standar Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara telah membuat Maklumat Pelayanan agar bisa dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan.



Berikutnya ditetapkan dalam Standar pelayanan sebagaimana berikut;

1. Standar Pelayanan Disdukcapil Kutai Kartanegara Tahun 2022



2. Standar pelayanan secara Daring



4.5. Alur Aplikasi Pelayanan Online

Salah satu cara yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam mempermudah pelayanan administrasi, keluasan jangkauan serta sosialisasi dengan cara online yang dapat di akses melalui Url D'Lacak Dokumen Kependudukan.

Aplikasi yang diperlukan untuk mengubah file foto dokumen berikut menjadi PDF. Untuk pengguna smartphone Android atau IOS bisa menggunakan Camscanner. Klik sekali link ini :

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.intsig.camscanner>



Berikut langkah-langkah penggunaan CamScanner :

1. Klik simbol kamera pada camscanner
2. Silahkan foto dokumen yang diperlukan dan klik **berikutnya/next** kemudian klik centang.
3. Untuk memudahkan pencarian silakan klik titik tiga di sebelah kanan atas kemudian pilih ganti nama, hapus nama yang ada dan berikan nama sesuai jenis dokumennya masing-masing satu file.

*Misal: buku nikah, beri nama buku nikah, dan seterusnya kemudian klik **baik/oke**, dan terakhir klik simbol PDF di bagian atas halaman setelah selesai maka file tersebut tersimpan di folder camscanner.*

4. Pada saat upload dokumen di layanan online: klik pilih file/choose file, lalu klik file, dan pilih dokumen sesuai dengan namanya.

Atau untuk konversi secara instant bisa klik sekali pada Link ini;

https://www.ilovepdf.com/jpg_to_pdf :

Dokumen yang harus dipersiapkan untuk pengurusan Kartu Keluarga ;

I. Kategori Tambah anggota keluarga baru (bayi baru lahir)

1. KK Orang Tua Bayi
2. Buku Nikah (file yang ada no. nikahnya)
3. Surat Keterangan kelahiran

II. Kategori Perubahan elemen data

1. Kartu Keluarga adalah wajib ada
2. Buku Nikah, Jika status dalam KK Kawin Belum Tercatat
3. Golongan Darah, Jika dalam KK belum ada golongan darahnya
4. Ijasah Terakhir, Jika dalam KK pendidikan terakhir belum update, ataubutuh gelar di dalam KK
5. Surat Ket. dari Pemuka Agama, Jika dalam KK ada perubahan

Agama III. Kategori Pisah KK dari orang tua karena menikah

1. Kartu Keluarga Orang Tua
2. Kartu Keluarga Mertua
3. Buku Nikah (file yang ada no. nikahnya)

IV. Kategori Pisah KK karena perceraian

1. Kartu Keluarga
2. Akta Cerai

V. Kategori Permohonan Cetak Kartu

Keluarga Kartu Keluarga / Draft

Apabila semua dokumen sudah anda siapkan silahkan memulai permohonan Kartu Keluarga dengan **klik sekali Tab Registrasi** diatas dan pastikan Anda mendapat nomor registrasi diakhir permohonan/registrasi.

Untuk mengetahui permohonan Pemohon, maka sudah ditindaklanjuti, silahkan **klik sekali tab Lacak Permohonan** kemudian masukan nomor registrasinya lalu klik sekali Lacak.

Selain itu masyarakat yang akan melakukan pelayanan pengurusan administrasi maupun pengaduan dapat datang langsung ke Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara di Jalan Wolter Monginsidi Komplek Perkantoran Bupati Kutai Kartanegara Gedung E Lantai Dasar Tenggarong atau melalui aplikasi online yang telah disiapkan.

4.5 Aplikasi Informasi Layanan Pengaduan Online

Bagi anggota masyarakat yang ingin melakukan perbaikan data, menyampaikan keluhan dan saran atau hal lainnya dapat melakukan pengaduan atau call center ;

1. Melalui WA Dinas di 08115811814.
2. Melalui email :disdukcapilkukar.2017@gmail.com
3. Melalui aplikasi SP4N LAPOR dengan alamat
url di <https://sp4n.lapor.go.id>
4. Melalui laman Facebook di

<https://www.facebook.com/disdukcapil.kutaikartanegara>.

5. Atau melalui kotak saran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN DARING/ONLINE		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Biodata pemohon 2. Permasalahan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 1. Pemohon mengakses media sosial yaitu WA dinas dan Facebook Dinas 2. Pemohon menyampaikan permasalahan yang dialami. 3. Pemohon menerima informasi yang disampaikan oleh petugas untuk ditindak lanjuti.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 x 24 jam kerja **
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah)
5	Produk Layanan	Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Email : disdukcapilkukar.2017@gmail.com 2. SMS/WA : 08115811814 3. Kotak Saran 4. Unit Pelayanan Pengaduan 5. Menyampaikan pengaduan dan saran langsung melalui layanan online melalui website: https://disdukcapil.kutaikartanegarakab.go.id 6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial / instagram / facebook: Gisa Kutai Kartanegara 7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Komplek Kantor Bupati Kutai Kartanegara, Gedung E, Lantai Dasar Jalan Robert Wolter Mongisidi, Timbau, Tenggarong, Kalimantan Timur 75513

**Syarat dan ketentuan berlaku:

- Penyelesaian maksimal 1 x 24 jam hari kerja jika tidak ada hari libur.
- Apabila tidak ada gangguan jaringan internet dan Jaringan Komunikasi Data Pusat

Gambar 4.1 Standar pelayanan Aduan Online/Daring

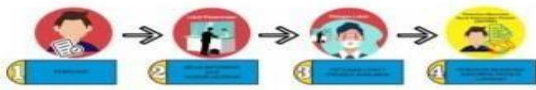
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN TATAP MUKA

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Jasa pelayanan penerimaan dan tindak lanjut terhadap keluhan
2	Tatap Muka	Pelayanan yang mencakup aktivitas penerimaan dan tindak lanjut keluhan pemohon, pengaduan dapat disampaikan pemohon pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan Standar Pelayanan
3	Persyaratan Pelayanan	1. pemohon yang mengajukan pengaduan dengan mencantumkan Nama, NIK, alamat, umur dan keluhan yang memberikan oleh petugas 2. pemohon yang mengajukan keluhannya bersedia dihubungi dengan maksud untuk klarifikasi dan untuk menginformasikan tentang penyelesaian dan tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan 3. pengaduan keluhan pemohon dapat disampaikan secara tertulis atau dengan lisan pada loket pengaduan keluhan pemohon 4. Secara tertulis ke kotak saran Disdukcapil 5. dan melalui Media sosial yaitu facebook dan Whatsapp Disdukcapil
4	Alur pelayanan	Keterangan 1. Pemohon mengajukan pengaduan keluhan secara lisan ke petugas di Disdukcapil atau tertulis lewat saran atau lewat telepon 2. Petugas menerima keluhan dari pemohon secara lisan dan pemohon mengisi keluhannya di buku keluhan pemohon, jika keluhan belum bisa diselesaikan oleh petugas pengaduan maka pemohon dikonfirmasi dan diteruskan ke tim pengendali pengaduan 3. Petugas menyampaikan keluhan ke Tim Pengendalian Keluhan Disdukcapil 4. Tim pengendalian layanan pengaduan membuat rencana perbaikan terhadap keluhan pemohon 5. Apabila dalam jangka waktu yang ditentukan tim pengendalian tidak dapat menyelesaikan keluhan, maka permasalahan keluhan pemohon akan diteruskan ke Kepala Dinas 6. Tim pengendali pengaduan mencatat hasil pengaduan yang telah diselesaikan.
5	Waktu pelayanan **	1. Keluhan dapat disampaikan sewaktu waktu / 24 jam 2. lama penyelesaian keluhan maksimal 2 hari kerja 3. Bila keluhan tidak dapat diselesaikan dalam waktu 2 hari kerja maka keluhan akan diteruskan ke Kepala Dinas
6	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah)
7	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : disdukcapilkukar.2017@gmail.com 2. WA : 08115811814 3. Kotak Saran 4. Unit Pelayanan Pengaduan 5. Menyampaikan pengaduan dan saran langsung melalui layanan online melalui website : https://disdukcapil.kutakartanegaraab.go.id 6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial /instagram/facebook : @Gisa Kutai Kartanegara

** Syarat dan ketentuan berlaku :
 • Penyelesaian Maksimal 2 (dua) jam jika tidak dalam masa pandemi
 • Apabila tidak ada gangguan jaringan internet dan jaringan Komunikasi Data Pusat

Gambar 4.2 Standar Panatella Pengaduan Tatap Muka

STANDAR PELAYANAN Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Warga Negara Indonesia (WNI)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
2	Persyaratan Pelayanan	1. Telah berusia 17 tahun dan atau belum 17 tahun tetapi telah kawin atau pernah kawin secara sah; 2. Mengisi Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (Formulir F1.02) yang telah disediakan; 3. Melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah, Kutipan Akta Nikah / Kutipan Akta Perkawinan Orang Tua; 4. Telah Melakukan perekaman Sidik Jari, Iris Mata, Tanda Tangan dan foto wajah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor Kecamatan, atau Kantor Kelurahan/Desa yang telah diberi kewenangan untuk melakukan perekaman KTP-el; 5. Mengisi Formulir Surat Kuasa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Formulir F1.07) (jika dikuasakan).
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 1. Pemohon datang. 2. Petugas Meja Informasi memberikan arahan untuk pengambilan nomor antrian sesuai tujuan pemohon. 3. Petugas loket menerima dan memproses dokumen permohonan, apabila lengkap dan benar akan diproses lebih lanjut, jika belum lengkap maka akan dikembalikan untuk dilengkapi kekurangannya oleh pemohon. 4. Petugas Loket menyerahkan dokumen yang telah selesai kepada pemohon 5. Pemohon menerima dokumen.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	2 Jam kerja, setelah permohonan lengkap diterima oleh petugas loket.
5	Biaya/Tarif	Tanpa dipungut biaya
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : disdukcapilkukar.2017@gmail.com 2. SMS/WA : 08115811814 3. Kotak Saran 4. Unit Pelayanan Pengaduan 5. Menyampaikan pengaduan dan saran langsung melalui layanan online melalui website : https://disdukcapil.kutakartanegaraab.go.id 6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial twitter/instagram/facebook : @disdukcapilkukar

4.6 Penggunaan Layanan Online Tahun 2022 dan 2023

Tabel 4.1

ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING DAN LURING DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

No.	Uraian Pelayanan	2019	2020		2021		2022		2023	
		Luring	Daring	Luring	Daring	Luring	Daring	Luring	Daring	Luring
									Per 31 Oktober	Per 31 Oktober
1	Kartu Keluarga	74.595	8.538	66.757	19.897	60.190	13.934	7.956	15.559	5.956
2	KTP-el	9.781	150.218	–	71.114	–	58.499	–	82.767	–
3	KIA	12.878	26.859	–	61.445	–	16.115	–	36.785	–
4	SKPWNI	11.010	4.179	5.226	5.381	4.351	4.224	14.877	4.281	11.224
5	SKDWNI	15.476	1.194	12.334	3.419	11.182	2.478	17.247	2.319	14.227
6	Akta Kelahiran	25.162	1.924	19.466	7.083	10.037	6.621	13.664	6.060	14.310
7	Akta Kematian	2.866	688	3.209	2.832	1.981	1.897	2.991	4.816	5.612
8	Akta Perkawinan	326	6	300	114	159	81	180	180	34

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penyusunan Survei IKM

Hasil penelitian dalam laporan ini disampaikan kedalam tiga bagian, pertama tentang Identitas Responden dan bagian kedua terkait Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat dan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat.

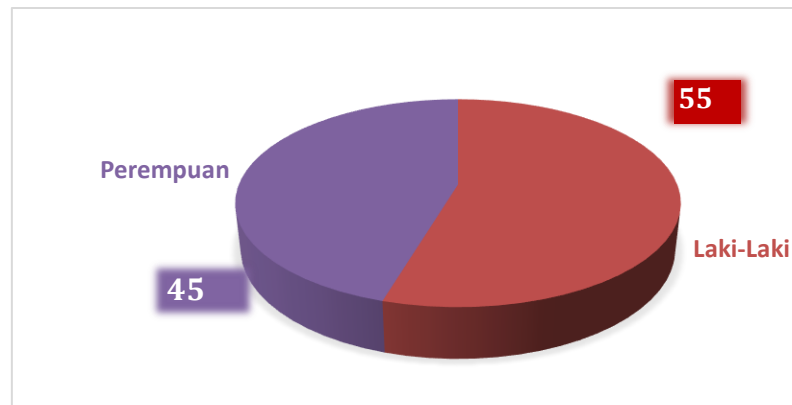
5.1.1 Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

Secara harfiah maupun naluriah, terdapat perbedaan yang khas antara laki-laki dan perempuan. Variabel jenis kelamin akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok jenis kelamin mana yang dominan, sehingga program peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan jenis kelamin

Tabel 5.1. Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	55	55,00%
2	Perempuan	45	45,00%
3	Total	100	100%



Gambar 5.1 Grafik Jenis Kelamin

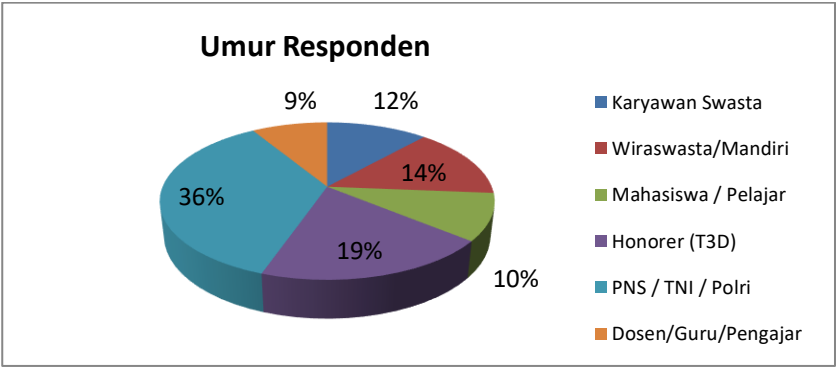
Berdasarkan Tabel 5.1. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki yang mencapai 55%, sedangkan sisanya berjenis kelamin perempuan yang mencapai 45%. Dari karakteristik ini dapat dijelaskan bahwa pemanfaatan pelayanan terhadap program masih didominasi oleh laki-laki. Meskipun tidak ada perbedaan kualitas pelayanan publik terhadap perbedaan gender. semua responden sebanyak 100 menjawab pertanyaan tentang gender ini.

2. Usia

Karakteristik umur akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok umur mana yang dominan, sehingga program rencana peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan kelompok umur. Karakteristik umur dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berfikir dan memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang telah dilaksanakan.

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah	Persen
1	≤ 20 Tahun	8	8,6%
2	20 - 30 Tahun	20	16%
3	31 - 40 Tahun	35	28,6%
4	41 - 50 Tahun	19	17,3%
5	51 - 60 Tahun	15	24%
6	>60 Tahun	3	6%
	Total	100	100%



Gambar 5.2 Grafik Usia Responden

Berdasarkan Responden secara keseluruhan yakni sebanyak 100 responden tersebut, rentang usia dari ≤ 20 tahun hanya sebanyak 8 orang dengan 8,6% dimana, bisa diidentifikasi bahwa pada rentang usia ini memang masih sedikit yang menjadi responden terpilih. Berikut besaran responden berada pada rentang usia diantara 20 sd 30 Tahun yakni sebanyak 20 Responden atau sebesar 16%, Hal ini menunjukkan bahwa usia responden telah berusia dewasa dalam berfikir dan memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan. berikutnya pada rentang usia 31 sampai 40 Tahun yang merupakan usia dominasi atau terbanyak yakni sebesar 28,6% yakni sebanyak 35 orang, usia

41 – 50 Tahun sebesar 17,3 % atau 19 responden, diikuti pada rentang usia 51 – 60 Tahun sebesar 24% merupakan terbanyak ketiga yakni 19 responden dan $\geq$ diatas 60 tahun yakni sebesar 3 orang yang menjawab orang atau sebesar 6%. Hal ini agak berbeda dari tahun sebelumnya yang pada usia ini dapat dimaklumi mengingat Responden diusia ini terkadang kesulitan dalam mengoperasikan *smartphone* yang mendukung *Whatsappweb* yang mana kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *google form*.

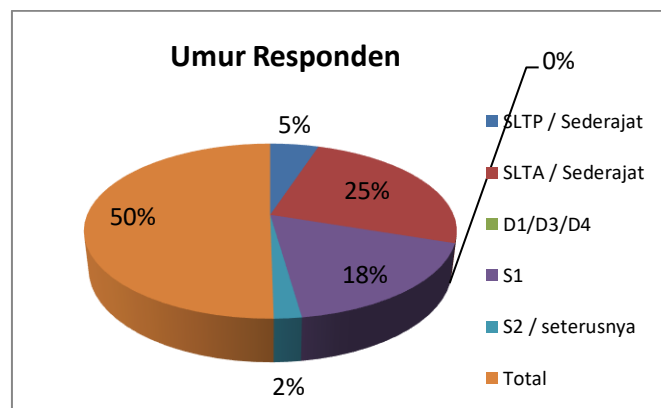
Dengan karakteristik dengan kemampuan fisik dan psikologis yang semakin menurun memerlukan kenyamanan sarana dan prasarana tempat pelayanan Selanjutnya tidak ada responden yang tidak menjawab, mengingat item pertanyaan sifatnya wajib. Dapat dilihat juga bahwa diusia 31 sd 40 adalah usia terbanyak yang menjawab kuesioner ini, hal ini bisa saja dilakukan enumerator untuk memilih usia responden yang sudah paham atas substansi kuisisioner.

3. Pendidikan

Karakteristik pendidikan responden ini akan memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat sebagai pengguna layanan. Informasi ini penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan lembaga, sehingga program pelayanan dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut.

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Responden	Jumlah	Persen
1	SD / Sederajat	1	1 %
2	SLTP / Sederajat	10	10 %
3	SLTA / Sederajat	50	50 %
4	D1/D3/D4	0	0 %
5	S1	35	35 %
6	S2 / seterusnya	4	4 %
	Total	100	100%



Gambar 5.3 Grafik pendidikan Responden

Pada karakter Pendidikan dari 100 responden tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berpendidikan SD sederajat menjawab sejumlah 1 orang atau 1 %, artinya yang menjadi responden pada tingkat pendidikan SD sederajat ini yang mempunyai rerata paling rendah. Selanjutnya pada SLTP sederajat yang mencapai 10 %, SLTA sederajat yang mencapai 50% dengan jumlah 50 responden, D1/D3 sebanyak 0% dengan kata lain jumlah Responden pada tingkatan ini tidak ada responden, dan Perguruan Tinggi (S1) sebanyak 35 % atau sejumlah 35 responden. Pada tingkatan ini adalah jumlah responden yng paling banyak. Dan diikuti s2/seterusnya sebanyak 4 %. Dari data diatas

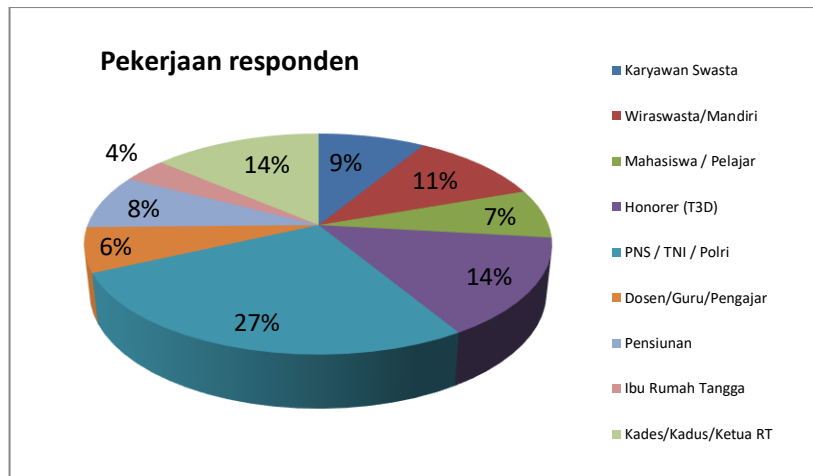
bahwa data responden dengan tingkat pendidikan yang relatif baik yang dapat mempengaruhi pengetahuan dan wawasan serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan.

4. Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan akan memberikan informasi jenis pekerjaan yang dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi serta ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 5.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persen
1	Karyawan Swasta	9	9%
2	Wiraswasta/Mandiri	11	11%
3	Mahasiswa / Pelajar	7	7%
4	Honorer (T3D)	14	14%
5	PNS / TNI / Polri	27	27%
6	Dosen/Guru/Pengajar	6	6%
7	Pensiunan	8	8%
8	Ibu Rumah Tangga	4	4%
9	Kades/Kadus/Ketua RT	14	14%
10	Lainnya	0	0%
	Total	100	100%



Gambar 5.4 Grafik Pekerjaan Responden

Dari data Tabel dan grafik diatas, diketahui bahwa berdasarkan Pekerjaan terbanyak adalah PNS/ TNI/ POLRI yakni sejumlah 27 % atau sejumlah 27 responden dari 100 jumlah keseluruhan responden, berikutnya adalah kelompok yang pekerjaanya sebagai Honor T3D sebanyak 14 % atau sejumlah 14 responden, dan selanjutnya berurutan sebagaimana tabel diatas dan yang paling sedikit adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 4 responden atau 4%. Meskipun tidak ada perbedaan kualitas pelayanan publik terhadap karakteristik pekerjaan masyarakat, namun secara ekonomi unsur biaya/tarif dapat menjadi pertimbangan untuk dapat mengadopsi berbagai karakteristik pekerjaan responden ini.

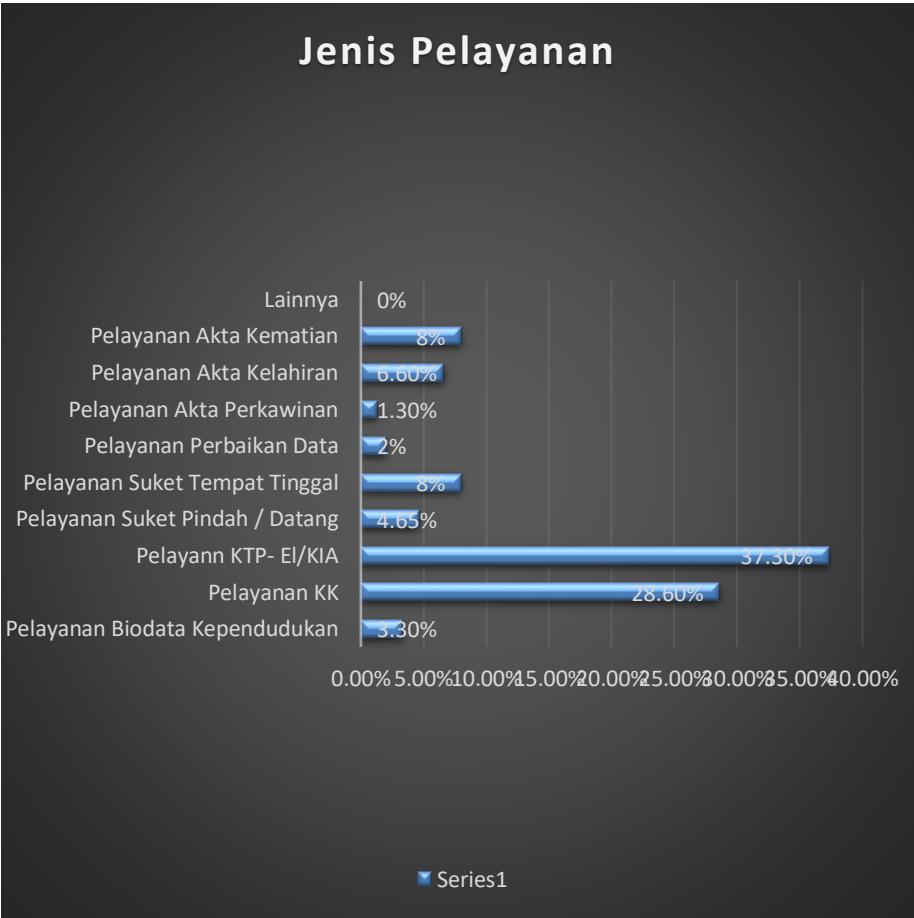
5. Jenis Pelayanan

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.

Tabel 5.5

Karakteristik Responden Menurut Jenis Pelayanan yang diurus

No	Jenis Pelayanan Responden	Jumlah	Persen
1	Pelayanan Biodata Kependudukan	5	5%
2	Pelayanan KK	30	30%
3	Pelayann KTP- El/KIA	26	26%
4	Pelayanan Suket Pindah / Datang	7	7%
5	Pelayanan Suket Tempat Tinggal	10	10%
6	Pelayanan Perbaikan Data	3	3%
7	Pelayanan Akta Perkawinan	2	2%
8	Pelayanan Akta Kelahiran	8	8%
9	Pelayanan Akta Kematian	9	9%
10	Lainnya	0	0%
	Jumlah	100	100 %



Gambar 5.5 Grafik Pelayanan Responden

Dari 10 jenis pelayanan yang tergambar hasil tabulasi data dan gambar grafik diatas dapat diketahui bahwa Responden paling banyak melakukan pengurusan Pelayanan Kartu keluarga (KK) yakni sebesar 30%, , KTP-El atau KIA yakni sebanyak 26 orang atau 26 % dari 100 Responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang mengurus pelayanan Pengurusan pelayanan yang lainnya kemudian yang paling sedikit melakukan pengurusan pelayanan lainnya 0%.

5.2. Kinerja Pelayanan Per Unsur

5.2.1 Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berdasarkan tabulasi data unsur persyaratan yang terdiri dari 2 indikator, dari 100 responden yang menjawab didapatkan jumlah score sebesar 350 dan 365 dengan tingkat nilai rasio sebanyak 3,50 dan 3,65, sehingga rerata pada kriteria Persyaratan sebesar 3,60 (Sangat Baik) terhadap kepuasan pada unsur persyaratan pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah Sangat Baik.

Tabel 5.6 Unsur persyaratan

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
I	Persyaratan	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
1.1	Kemudahan Persyaratan dengan pelayanan yang diinginkan	100	350	3,50
1.2	Kesesuaian Persyaratan Teknis pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Syarat teknis merupakan dokumen/berkas yang harus dipenuhi)	100	365	3,65
	Rerata			3,60
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

5.2.2 Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur ini merupakan proses yang harus dilalui masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Tabel 5.7 Unsur Prosedur

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
II	Prosedur	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
2.1	Tahapan Pelayanan telah Sesuai dengan Pelayanan yang telah ditetapkan (Meliputi Diagram Alur, SOP)	100	381	3,81
2.2	Tahapan Prosedur Pengaduan telah tepat, cepat dan terpadu (Optimal)	100	385	3,85
	Rerata			3,83
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan pada unsur prosedur diperoleh kenyataan bahwa prosedur dalam penyenggaraan pelayanan yang sesuai dengan diagram alur maupun SOP didapatkan dari jumlah responden yang menjawab sebesar 100 orang dengan Jumlah score 2 indikator sebesar 381 dan 385 dengan tingkat nilai rasio sebanyak 3,81 dan 3,85 dengan kriteria kinerja Sangat Baik.

5.2.3 Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk waktu jam kerja dan menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan.

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
III	Waktu Pelayanan	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
3.1	Konsistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja jam kerja yang telah ditetapkan	100	356	3,56
3.2	Petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan	100	347	3,47
3.3	Efektifitas Layanan Online yang sudah diterapkan	100	369	3,69
3.4	Respon Time (Waktu Tanggap) Petugas Layanan	100	395	3,95
	Rerata			3,67
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Tabel 5.8 Unsur Waktu Pelayanan

Hasil tabulasi tingkat kepuasan pada unsur waktu pelayanan dengan 100 responden dengan 4 indikator, Petugas konsistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan dengan jumlah score 356 dengan rasio 3,56, petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan jumlah score 347 dengan rasio 3,47, Layanan Online yang sudah diterapkan dengan jumlah score 369 dengan rasio 3,69 dan yang terakhir adalah Respon Time Petugas Layanan dengan jumlah score 395 dengan rasio 3,95. Keseluruhan indikator memiliki Kinerja yang Sangat Baik.

5.2.4 Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan untuk setiap jenis pelayanan perizinan yang diberikan.

Tabel 5.9 Unsur Biaya / Tarif

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
IV	Biaya / Tarif	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
4.1	Anda Mengeluarkan Tarif /Pembiayaan dalam Panatella	-	-	-
4.2	Jika Ya, Apakah tarif yang diberikan sesuai dengan Standar dan Aturan	-	-	-
	Rerata			-
	Kriteria Kinerja			-

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan pada unsur biaya/tarif pada hasil penelitian kuisioner tidak dapat di score berdasarkan nilai persepsi. Karena memang didalam program pelayanan tidak ada biaya atau tarif yang dibebankan, namun demikian dalam hasil penelitian didapatkan hasil sebagian kecil dari 100 responden menjawab bahwa tidak mengeluarkan biaya atau tarif tertentu, walaupun ada sifatnya dengan sukarela.

5.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan

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.

Tabel 5.10 Unsur Produk Spesifikasi Layanan

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
V	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
5.1	Produk Hasil Layanan Sesuai Permintaan	100	355	3,55
5.2	Produk layanan/Kinerja Disdukcapil sesuai dengan Tugas dan Fungsi serta wewenangnya	100	385	3,85

5.3	Efektifitas Kerjasama Disdukcapil dengan Perangkat terkait (Misal dg Desa / Kelurahan /Kecamatan dan RT	100	357	3,57
5.4	Produk Hasil Layanan Sesuai dengan Ketentuan dan Keinginan	100	355	3,55
	Rerata			3,63
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan masyarakat pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang sesuai dengan permohonan yang dikerjakan terkait dengan kepuasan dengan jumlah responden 100 dengan 4 indikator, Produk Hasil Pelayanan/kinerja Disdukcapil sudah memberikan kepuasan menunjukkan jumlah total score yang diperoleh 355 dengan perbandingan rasionya 3,55, Produk layanan/Kinerja Disdukcapil sesuai dengan Tugas dan Fungsi serta wewenangnya dengan score 385 dengan rasio 3,85 sedangkan penilaian kepuasan responden dalam kinerja Kerjasama Disdukcapil dengan Instansi lain (misalnya dengan OPD lain, Kecamatan, Kelurahan/Desa bahkan dengan RT sudah berjalan baik dan efektif mempunyai total score 357 dan rasionya 3,57. Berikut adalah Produk hasil layanan yang sesuai ketentuan dan Keinginan dengan besaran 355 atau dengan rasio 3,55, sehingga keseluruhan indikator menunjukkan kinerja pelayanan yang Baik, demikian juga rerata unturnya, sehingga hasilnya rerata 3,63 atau dengan preditan sangat baik atau dengan kata lain indikator pada bidang ini sangat memuaskan.

5.2.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana dalam hal ini adalah pimpinan Disdukcapil dan perangkatnya meliputi pengetahuan, keahlian,

keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan hasil tabulasi data tingkat kepuasan terhadap kompetensi pelaksana.

Tabel 5.11 Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
VI	Kompetensi Pelaksana	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
6.1	Kompetensi Pengetahuan, Keahlian dan Keterampilan Petugas memberikan pelayanan	100	340	3,40
6.2	Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya	100	350	3,50
6.3	Petugas yang selalu ada saat dibutuhkan	150	345	3,45
	Rerata			3,45
	Kriteria Kinerja			Baik

Data diatas menunjukkan bahwa penilaian 100 responden terhadap unsur kompetensi dengan 3 indikator pelaksana yang menyatakan kompetensi (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan operasional perangkat software) mempunyai jumlah score 340 dengan rasio 3,40. Petugas Pelayanan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya mempunyai score 350 dengan rasio 3,50, serta Petugas yang selalu ada saat dibutuhkan mempunyai skor 345 atau setara dengan rasio 3,45, dan tentunya dengan kriteria kinerja Baik.

5.2.7 Perilaku Petugas Pelaksana.

Perilaku Petugas Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan servis pelayanan kepada masyarakat. Hasil tabulasi data tingkat kepuasan pada unsur pelaku pelaksana dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.12 Unsur perilaku petugas

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
VII	Perilaku Petugas Pelaksana	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan	100	386	3,86
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/respon petugas	100	370	3,70
7.3	Kemudahan komunikasi/koordinasi	100	365	3,65
7.4	Petugas Pelayanan berlaku Adil (tidak ada perlakuan istimewa, menawarkan percepatan proses diluar prosedur)	100	360	3,60
	Rerata			3,70
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Dari hasil pengolahan tabel diatas tersebut menunjukan bahwa 100 responden memberikan kontribusi jawaban terhadap 4 indikator, penilaian keramahan, etika dalam pelayanan dengan total score 386 dan rasio 3,86, sedangkan untuk bagian Kepedulian/daya tanggap dan respon terhadap pelayanan responden mempunyai total score 370 dengan rasionya sebesar 3,70. Berikutnya diikuti oleh kemudahan masyarakat dalam berkoordinasi/komunikasi sebesar 365 atau rasio sebesar 3,65. Selanjutnya keadilan petugas Layanan dinyatakan dalam hasil 360 atau dengan rasio sebesar 3,60. Dengan demikian dinyatakan kinerja pelayanan Sangat Baik dengan nilai rerata 3,70.

5.2.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dalam pengaduan dan tindak lanjut untuk bahan rencana perbaikan dalam suatu pelayanan masyarakat.

Tabel 5.13 Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
VIII	Penanganan Pengaduan dan Saran	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
8.1	Petugas menerima saran dan masukan untuk kebaikan pelayanan	100	352	3,52
8.2	Tindaklanjut Masukan dan Saran	100	347	3,47
8.3	Kecepatan & ketepatan penanganan pengaduan	100	345	3,45
8.4	Keberadaan Media komunikasi dan informasi/koordinasi (spt: Media Sosial, Kotak Aduan dll)	100	354	3,54
	Rerata			3,50
	Kriteria Kinerja			Baik

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan unsur penanganan pengaduan dari 100 responden dengan menilai 4 indikator, Petugas dalam melaksanakan tugasnya/memberikan pelayanan menerima saran dan masukan mempunyai nilai jumlah score 352 dengan rasio 3,52. Sedangkan untuk tindak lanjut perbaikan saran dan masukan mempunyai nilai jumlah score 347 dengan rasionya sebesar 3,47. Berikutnya Jumlah skor 445 atau skala rasio sebesar 3,45 untuk kecepatan dan Ketepatan dalam Penanganan pengaduan. Dan Disdukcapil menyediakan media komunikasi saran dan masukan mempunyai nilai jumlah score 354 dengan rasio 3,54 dengan kriteria baik. Score rata-rata atau score unsur sebesar 3.50. Kesemua indikator diatas dinyatakan baik.

5.2.9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan penyelenggaraan pelayanan masyarakat dalam lingkup Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.14 Unsur Sarana dan Prasarana

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
VIII	Sarana dan Prasarana	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
9.1	Kondisi Sarana Prasarana dan Administrasi Pelayanan (Gedung, Ruang Panatella Kondisi dan Kelengkapan Sarana Standar Teknis Pelayanan (Blanko KTP, peralatan/Kelengkapan, rekaman Foto dll.	100	386	3,86
9.2	Ketersediaan Petugas Pelayanan	100	367	3,67
9.3	Keamanan dan Ketersediaan tempat parkir (Motor & Roda 4)	100	357	3,57
9.4	Fasilitas Ibu Menyusui/Anak-anak maupun Disabilitas	100	389	3,89
	Rerata			3,75
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan pada unsur sarana dan prasarana pada tabel diatas menunjukkan bahwa 100 responden menilai terhadap 4 indikator, kondisi Sarana Prasarana dan administrasi untuk ruang kerja dalam pelayanan mempunyai jumlah score 371 dan rasio 3,71, sedangkan dalam Ketersediaan petugas Pelayanan mempunyai total score 367 dengan rasio 3,67 serta dengan keamanan dan Ketersediaan Tempat parkir Disdukcapil mempunyai total score 357 dengan rasio 3,57. Selanjutnya yang terakhir adalah Fasilitas untuk ibu menyusui, anak-anak dan maupun fasilitas disabilitas sebesar 3,89 atau dengan rasio 3,89. Dari 4 unsur indikator sapras diatas semuanya terkoreksi Sangat Baik.

5.3 Persepsi IKM Secara Umum

Setelah dilakukan pengolahan data terhadap seluruh kuisioner yang masuk maka dapat diperoleh nilai IKM untuk menilai hasil kinerja Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan mengacu pada kategorisasi hasil pengukuran IKM Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka berdasarkan nilai dari semua indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja Instritusi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara tersebut pada Tahun 2024 mendapat nilai 91 atau mempunyai **predikat A** dengan mutu pelayanan **“Sangat Baik”**.

Tabel 5.15. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,Mutu Panatella dan Kinerja Unit Panatella

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Panatella	Kinerja Unit Panatella
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

Masing-masing Score score per indikator, per unsur, dan score IKM secara keseluruhan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.16 menunjukkan secara umum adalah sudah tergolong baik semua.

Tabel 5.16 Nilai Rata-Rata Unsur Panatella

No	Unsur / Indikator	Score Skala 4	Kinerja Layanan	Score Skala 100	Kinerja Layanan
I	Persyaratan				
1.1	Kemudahan Persyaratan dengan pelayanan yang diinginkan	3,50	Baik	87,50	Baik
1.2	Kesesuaian Persyaratan Teknis	3,65	Sangat Baik	91,25	Sangat Baik

	pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Syarat teknis merupakan dokumen/berkas yang harus dipenuhi)				
	Kinerja Layanan Unsur I			89,38	Sangat Baik
II	Prosedur				
2.1	Tahapan Pelayanan telah Sesuai dengan Pelayanan yang telah ditetapkan (Meliputi Diagram Alur, SOP)	3,81	Sangat Baik	95,25	Sangat Baik
2.2	Tahapan Prosedur Pengaduan telah tepat, cepat dan terpadu (Optimal)	3,85	Sangat Baik	96,25	Sangat Baik
	Kinerja Layanan Unsur II			95,86	Sangat Baik
III	Waktu Pelayanan				
3.1	Konsistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja jam kerja yang telah ditetapkan	3,56	Sangat Baik	89,00	Sangat Baik
3.2	Petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan	3,47	Baik	86,75	Baik
3.3	Efektifitas Layanan Online yang Sudah diterapkan	3,69	Sangat Baik	92,25	Sangat Baik
3.4	Respon Time (Waktu Tanggap) Petugas Layanan	3,95	Sangat Baik	98,75	Sangat Baik
	Kinerja Layanan Unsur III			91,69	Sangat Baik
IV	Biaya/Tarif				
4.1	Anda Mengeluarkan Tarif /Pembiayaan dalam Panatella	-	-	-	-
4.2	Jika Ya, Tarif yang diberikan sesuai dengan Standar & Aturan	-	-	-	-
	Kinerja Layanan			-	-
V	Produk Spesifikasi Jenis Layanan				
5.1	Produk Hasil Layanan Sesuai Permintaan	3,55	Sangat Baik	88,75	Sangat Baik
5.2	Produk layanan/Kinerja Disdukcapil sesuai dengan Tugas dan Fungsi serta wewenangnya	3,85	Sangat Baik	96,25	Sangat Baik
5.3	Efektifitas Kerjasama Disdukcapil dengan Perangkat terkait (Misal dg Desa / Kelurahan /Kecamatan dan RT	3,57	Sangat Baik	89,25	Sangat Baik
5.4	Produk Hasil Layanan Sesuai dengan Ketentuan dan Keinginan	3,55	Sangat Baik	88,75	Sangat Baik
	Kinerja Layanan			90.75	Sangat Baik
VI	Kompetensi Pelaksana				
6.1	Kompetensi Pengetahuan, Keahlian dan Keterampilan	3,42	Baik	85,50	Baik
	Petugas memberikan pelayanan				

6.2	Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya	3,55	Sangat Baik	88,75	Sangat Baik
6.3	Petugas yang selalu ada saat dibutuhkan	3,45	Baik	86,25	Baik
Kinerja Layanan				86,83	Baik
VII	Perilaku Petugas Pelaksana				
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/ memberikan pelayanan	3,86	Sangat Baik	96,50	Sangat Baik
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/ respon petugas	3,70	Sangat Baik	92,50	Sangat Baik
7.3	Kemudahan komunikasi/koordinasi	3,65	Sangat Baik	91,25	Sangat Baik
7.4	Petugas Pelayanan berlaku Adil (tidak ada perlakuan istimewa, menawarkan percepatan proses diluar prosedur)	3,60	Sangat Baik	90,00	Sangat Baik
Kinerja Layanan				92,56	Sangat Baik
VIII	Penanganan Pengaduan & Saran				
8.1	Petugas menerima saran dan masukan untuk kebaikan pelayanan	3,52	Baik	88,00	Baik
8.2	Tindaklanjut Masukan dan Saran	3,47	Baik	86,75	Baik
8.3	Kecepatan & ketepatan penanganan pengaduan	3,45	Baik	86,25	Baik
8.4	Keberadaan Media komunikasi dan informasi/koordinasi (contoh : Media Sosial, Kotak Aduan dll)	3,54	Baik	88,50	Baik
Kinerja Layanan				87,38	Baik
IX	Sarana dan Prasarana				
9.1	Kondisi Sarana Prasarana dan Administrasi Pelayanan (Gedung, Ruang Pelayanan Kondisi dan Kelengkapan Sarana Standar Teknis Pelayanan (Blanko KTP, Peralatan/Kelengkapan, rekaman Foto dll.	3,86	Baik	96,50	Sangat Baik
9.2	Ketersediaan Petugas Pelayanan	3,67	Baik	91,75	Sangat Baik
9.3	Keamanan dan Ketersediaan tempat parkir (Motor & Roda 4)	3,57	Sangat Baik	89,25	Sangat Baik
9.4	Fasilitas Ibu Menyusui/Anak-anak maupun Disabilitas	3,89	Sangat Baik	97,25	Sangat Baik
Kinerja Layanan		3,75	Sangat Baik	93,69	Sangat Baik
Kinerja Pelayanan Keseluruhan		3,64	Sangat Baik	91,02	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian 2024 (Diolah)

Score Skala 4 3,64

Score Skala 100 91,02

Kinerja Pelayanan Keseluruhan Sangat Baik

5.4 Pembahasan

5.4.1 Pembahasan IKM

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan survei yang diatur oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, setelah dilakukan survei Kepuasan Masyarakat kemudian diolah datanya, dan melihat hasil analisis untuk menilai hasil manfaat pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan Permen PAN-RB No. 14/2017.

Berdasarkan nilai yang terdapat pada tabel 5.16 diatas diketahui bahwa nilai unsur tertinggi dimiliki oleh Sarana Prasarana untuk indikator Kondisi dan Fasilitas Saprass Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang memiliki nilai sebesar 3,44 dengan nilai konversi 86,00. Artinya kinerja indikator tersebut **tergolong baik**. Kondisi ini hendaknya tetap menjadi fokus agar dipertahankan serta terus ditingkatkan dalam kinerja pelayanan. Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara telah mempertahankan Nilai indeks kepuasan Masyarakat yang secara umum kesemua indikator yang menjadi tolak ukur penilaian dengan dikategorikan **Baik**.

Selain informasi yang diolah dari analisis kuesioner tersebut, penelitian IKM ini juga melakukan pendekatan *Indefit Interview* dengan *Key Informans* melalui *Focus Group Disscussion (FGD)* sebagai tindak lanjut temuan hasil pendapat masyarakat penerima layanan. Informasi ini sekaligus *crosscek* ketika terjadi kelemahan antar variabel yang dirasa kurang dan perbaikan lebih lanjut atas tanggapan responden tersebut. Memang tidak dipungkiri masih ada permasalahan terkait pelayanan, maupun pengurusan lainnya berdasarkan hasil wawancara dengan

responden penerima layanan, baik pelayanan teknis terhadap unsur IKM maupun non teknis seperti diperoleh informasi dan komunikasi maupun ketika masyarakat yang masih kesulitan menggunakan aplikasi online dalam pengurusan administrasi kependudukan maupun layanan produk lainnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap teknis pelayanan.

Responden yang menjawab bahwa terdapat Biaya Pelayanan sebanyak 3 Orang dan dari yang menyatakan terdapat biaya tersebut menyatakan bahwa tarif yang ada adalah baik. Disisi lain sebagaimana diatur dalam Standar Pelayanan tahun 2017 Disdukcapil tidak mengenakan tarif pada seluruh pelayanan, berikut disampaikan ringkasan tarif standar pelayanan tersebut.

Pelayanan yang berbayar:

- a. Akta Kelahiran
 - Rp 0 jika pelaporan kurang dari 60 hari
 - Jika pelaporan dan pendaftaran lebih dari 60 hari denda Rp.100.000
 - Jika pelaporan dan pendaftaran lebih dari 360 hari denda Rp .250.000
- b. Kartu Keluarga : Gratis
- c. Kartu Tanda Kependudukan Elektronik : Gratis
- d. Akta Perkawinan :
 - Gratis jika : Perkawinan kurang dari 60 hari; Perceraian kurang dari 30 hari
 - Denda :Perkawinan Lebih dari 60 hari (WNI = Rp. 50.000, WNA =Rp 200.000). Perceraian lebih dari 30 hari (WNI = Rp.50.000, WNA = Rp 200.000)

Berdasarkan hasil survey bahwa pelayanan masyarakat dalam survey ini terdiri dari jenis pelayanan :

- Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
- Pelayanan Pembuatan Akta Kematian
- Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga
- Pelayanan Pembuatan KTP
- Pelayanan Mutasi kependudukan/Pendaftaran

Penduduk Semua jenis pelayanan diatas tidak dibebani biaya asalkan tidak melampaui waktu yang telah ditetapkan.

Walaupun ada responden memberi secara sukarela terhadap permintaan Calo yang menguruskan pelayanan keadministrasian dan perlu diketahui bahwa calo tersebut bukan merupakan pegawai Disdukcapil. Hasil diskusi dengan pihak Disdukcapil, praktek percaloan semacam ini tidak mudah diatasi, karena masyarakat pengguna jasa calo tersebut dengan alasan tertentu sehingga memakai jasa pengurusan pelayanan. Disisi lain masyarakat masyarakat berhak menguasai kepada orang lain untuk pengurusan pelayanan Disdukcapil. Dengan demikian biaya yang terdapat dalam survey ini bukan biaya yang diberikan kepada Disdukcapil.

Meskipun secara umum kinerja pelayanan Disdukcapil dinyatakan baik, namun ada beberapa responden yang menyampaikan keluhan. Keluhan-keluhan tersebut dikelompokkan berdasarkan unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4.9. Keluhan Responden

No	Unsur	Keluhan
1	Persyaratan	1. Diagram alur pelayanan belum sepenuhnya dipahami terutama untuk pengurusan KK bagi warga baru menikah 2. Proses mengetahui persyaratan dan tindak lanjut tidak tersedia harus konfirmasi kepada petugas terlebih dahulu
2	Prosedur	-
3	Waktu Pelayanan	1. Agak lama dalam pelayanan 2. Kurang on time 3. KTP E Lama baru jadi 4. Pelayanan kurang pagi 5. Antrian tidak teratur 6. Durasi waktu pengurusan mutasi / pindahdomisili yang sedikit lama 7. Ditambahkan lagi loket pelayanannya
4	Biaya/Tarif	-

5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Call Center tidak berfungsi dengan semestinya atau pelayanan lewat email / online tidak direspon dengan cepat, sehingga harus mendatangi ke Tenggarong untuk bertanya.
6	Kompetensi Pegawai Pelayanan	1. pekerja kurang jelas memberi informasi 2. Kurang Ahli, lambat 3. Kurang Cekatan 4. Kurang pengetahuan 5. Petugas yang sudah hampir usia lanjut cenderung tidak profesional
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1. Petugas kadang kurang tanggap terhadap keluhan bahkan terkesan emosional
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Masih bingung menggunakan aplikasi online,
9	Sarana dan prasarana	1. Petugas Pelayanan terkadang tidak berada di tempat saat melakukan pelayanan 2. Petugas harus jemput bola dan ada di setiap kecamatan
		3. Tempat duduk yang kurang dan berdesakan. 4. Sulitnya mencari tempat parkir, Tempat Parkir yang Penuh

5.4.2 Perbandingan nilai IKM

Untuk memaksimalkan fungsi pelayanan kepada masyarakat, Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, terus berbenah diri melakukan perubahan kearah yang lebih baik agar diperoleh pelayanan yang maksimal/prima. Sehingga perlu untuk melihat tren kecenderungan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dari tiap tahunnya dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

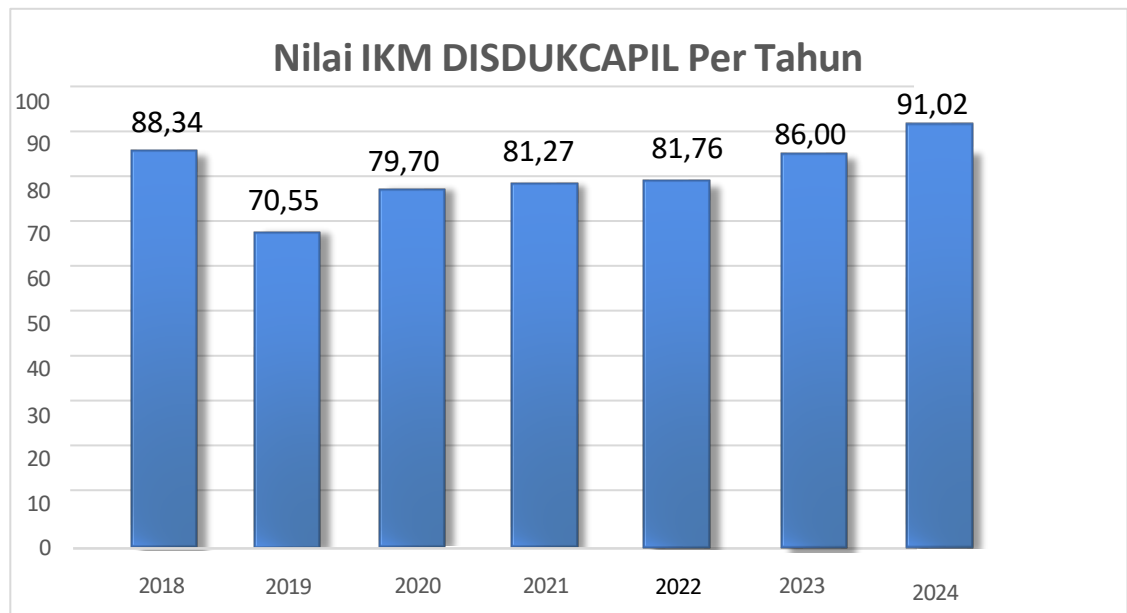
Dari hasil perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 dengan tahun 2024 sesuai dengan Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017. Bahwa masing-masing pada tahun tersebut menggunakan sembilan unsur pokok. Ditahun 2024 ini dimasa kinerja berbasis online¹ sekarang ini tentunya kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dituntut untuk melakukan inovasi dalam pelayanannya. Sehingga hal tersebut tentunya mengalami penambahan indikator sebagai bahan penilaian. Dalam kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat

tahun 2021 menggunakan 25 indikator sedangkan pada tahun 2022 dengan penyederhanaan dan design yang mengakomodir luasan penilaian layanan menggunakan 23 indikator. Berikut pada IKM Tahun 2023 dan di tahun 2024 sebanyak 29, artinya lebih banyak mengakomodir permasalahan dalam pelayanan dari pada tahun-tahun sebelumnya. Sehingga didapatkan nilai tren dari masing – masing unsur sebagai berikut :

No	Unsur	Tahun				
		2020	2021	2022	2023	2024
1	Persyaratan	79,36	82,54	80,25	86,50	89,38
2	Prosedur	79,12	82,54	81,38	84,50	95,86
3	Waktu Pelayanan	77,70	79,04	81,38	85,63	91,69
4	Biaya/ Tarif	0,00	0,00	0,00	00,00	-
5	Produk Spesifikasi Layanan	77,12	82,76	82,38	86,00	90,75
6	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan	80,60	82,97	82,08	87,58	86,83
7	VII. Perilaku Petugas Pelayanan	80,57	84,59	82,13	86,75	92,56
8	VIII. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78,15	77,36	82,19	84,38	87,38
9	IX. Sarana dan Prasarana	80,07	78,43	83,00	85,88	93,69
	Nilai	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik

Dari hasil tabel diatas terdapat semua unsur mengalami peningkatan di tahun 2024 ini dan berada diatas ambang batas “Baik” menurut Permen PAN RB 2017 dengan nilai minimal 91,02 artinya mendekati kriteria penilaian **Sangat Baik**.

Gambar Grafik Tracer IKM Disdukcapil Kukar



Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Mengingat fungsi utama lembaga ini adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2020 sebesar 79,70 “Baik”. Sedangkan pada tahun 2021 yang lalu Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkoreksi sebesar 81,27 “Baik”, sehingga terdapat kenaikan atau peningkatan yang cukup signifikan sebesar 1,57 poin dari tahun sebelumnya. Pada Tahun 2022 ini mengalami Peningkatan di semua unsur/indikator dengan nilai sebesar 81,76 atau terjadi selisih kenaikan sebesar 0,49

poin. Selanjutnya di tahun 2023 ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan yakni naik sebesar 86,00 atau meningkat 4,24. Adapun di tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 91,02 atau meningkat 5,02 dari tahun sebelumnya atau di kategorikan **Sangat Baik**, diharapkan ditahun 2025 kinerja tersebut dipertahankan dan ditingkatkan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu: *membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan bidang kependudukan dan pencatatan administrasi sipil, tentu saja* diwajibkan untuk terus ditingkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2024 :

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif pada Tahun 2024 adalah sebesar **91,02**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 tergolong “**Sangat Baik**”.
2. Dari sembilan Unsur pelayanan menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017, semuanya dinilai dalam **kategori “ Baik dan Sangat Baik”** tersebut mempunyai rentang nilai (76.61 – 100), yaitu:
 - a) Persyaratan (89,38)
 - b) Prosedur (95,86)
 - c) Waktu Pelayanan (91,69)
 - d) Produk spesifikasi layanan (90,75)
 - e) Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan (86,83)
 - f) Perilaku Petugas Pelayanan (92,56)

- g) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (87,38)
 - h) Sarana dan Prasarana (93,69).
3. Semua Unsur Pelayanan dinilai rata-rata **“Sangat Baik”**, namun dari sembilan Unsur Pelayanan menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 tersebut terdapat 2 (dua) Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana/Petugas Pelayanan (86,83) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (87,38) di kategorikan **“Baik”**.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2023 tersebut diatas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah 91,02. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 tergolong **“Sangat Baik”** diatas untuk terus dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Walaupun semua unsur rata-rata terdapat nilai **Sangat Baik** semua namun perlu tetap memperbaiki dan mengevaluasi nilai yang menurun dari tahun sebelumnya sebagaimana disebutkan dibawah ini :
 - a) Persyaratan.
Pada unsur tersebut sebenarnya sudah dilaksanakan maksimal oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sudah banyak memfasilitasi dengan beberapa pelayanan berbasis IT, sehingga hal tersebut sangatlah bagus, agar lebih meningkatkan

sosialisasi kepada masyarakat namun terkadang syarat yang sudah ditetapkan terkadang tidak dibaca atau masyarakat tidak memahami proses melalui media online tersebut.

- b) Prosedur, Produk, kompetensi petugas Layanan maupun Perilaku petugas Pelayanan.

Sebenarnya media komunikasi, saran dan masukan sudah disiapkan serta sudah menggunakan media online, namun karena masyarakat kemungkinan tidak bisa membuka akses atau keterbatasan pengetahuan maupun informasi maka hal-hal seperti tersebut kurang menjadi perhatian. Untuk itu dapat diperhatikan dan di perbaiki sebagai salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam sebuah penilaian terhadap pelayanan kepada masyarakat. Begitupun indikasi sub penilaian yang dirasa kurang lainnya.

Dalam memaksimalkan dalam kinerja dan pelayanan yang dinilai kurang baik diatas agar secepatnya dilakukan evaluasi perbaikan sesuai dengan kekurangan unsur yang telah disebutkan dengan melakukan rencana tindak lanjut.

KATA PENGANTAR

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berkomitmen selalu terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Melalui Dokumen Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 Semester I, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Kutai Kartanegara Tenggara berupaya melakukan pengukuran dan evaluasi secara berkesinambungan terkait kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan atau publik.

Penilaian kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara ini berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei IKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi Pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik, dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Semoga Laporan Akhir Penyusunan IKM Semester I Tahun 2024 ini dapat bermanfaat terutama dalam evaluasi dan perbaikan serta kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pada masyarakat yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Tenggarong, Maret 2024

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
dan LPPM Universitas Kutai Kartanegara**

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Ruang Lingkup	7
1.5 Luaran Kegiatan	9
1.6 Dasar Hukum Operasional	9
1.7 Sistematika Penyusunan	10
 BAB II TINJAUAN KEBIJAKAN	
2.1 Pelayanan Publik	12
2.1.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik ...	14
2.1.2 Azaz-Aza Penyelenggara Pelayanan Publik.....	15
2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	16
2.2 Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik	22
2.2.1 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	22
2.2.2 Pelaksanaan dan Teknik Survei.....	25

BAB III METODOLOGI DAN PELAKSANAAN

3.1 Pendekatan Umum.....	26
3.1.1 Perumusan Masalah.....	26
3.1.2 identifikasi Pekerjaan	27
3.1.3 Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan	29
3.2 Metode Pengumpulan Data	31
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	32
3.2.2 Metode Penarikan Sampel	33
3.2.3 Operasional Variabel	35
3.3 Metode Pengolahan Data	37
3.3.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat ...	37
3.3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	38
3.4 Pelaksana Kegiatan	39
3.5 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan	39
3.6 Waktu Pelaksanaan	39
3.7 tempat Pelaksanaan	40

BAB IV Gambaran Umum Pelayanan

4.1 Kelembagaan	42
4.1.1 Maksud dan Tujuan	43
4.1.2 Sasaran	43
4.1.3 Visi dan Misi	44

4.1.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi ..	48
4.2 Pelayanan Pelaksanaan	77
4.2.1 Jenis Pelayanan Penertiban	77
4.3 Prestasi	79
4.4 Standar pelayanan Disdukcapil Kab. Kukar	80
4.5 Alur Pelayanan AplikasiOnline	82
4.6 Aplikasi Pelayanan Pengaduan Online	85
4.7 Penggunaan Layanan Online tahun 2019-2023	87
BAB V Hasil Analisis dan Pembahasan	88
5.1 Hasil Penyusunan Survei IKM.....	88
5.1.1 Identitas Responden.....	96
5.2 Kinerja Pelayanan Per Unsur	96
5.2.1 Persyaratan	96
5.2.2 Prosedur	97
5.2.3 Waktu Pelayanan	98
5.2.4 Biaya/Tarif	99
5.3.5 Produk Spesifikasi jenis Layanan	100
5.2.6 Kompetensi Pelaksana	
5.2.7 Perilaku Petugas Pelaksana	101
5.2.8 Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	102
5.2.9 Sarana dan Prasarana	104
5.3 Persepsi IKM Secara Umum	105
5.4 Pembahasan	108

	5.4.1 Pembahasan IKM	108
	5.4.1 Perbandingan Nilai IKM	112
		113
VI	Penutup	
	6.1 Kesimpulan	115
	6.2 Rekomendasi	116

DAFTAR TABEL

Halaman

Nomor	Nama Tabel	
Tabel 2.1	Sandingan Permen PAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan Operasional Instrumen Survei.....	19
Tabel 3.1	Tabel Morgan dan Krejcie.....	26
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.3	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	31
Tabel 3.4	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	32
Tabel 4.1	Aplikasi Pelayanan	49
Tabel 4.2	Daftar Jenis Pelayanan	54
Tabel 5.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 5.2	Karateristik Responden Berdasarkan Usia..	60
Tabel 5.3	Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan	62
Tabel 5.5	Karakteristik Responden Menurut jenis Panatella yang diurus	63
Tabel 5.6	Unsur Persyaratan	65
Tabel 5.7	Unsur Prosedur	66
Tabel 5.8	Unsur Waktu Pelayanan	67

Tabel 5.9	Unsur Biaya / Tarif	68
Tabel 5.10	Unsur Produk Spesifikasi Layanan	68
Tabel 5.11	Unsur Kompetensi Pelaksana	70
Tabel 5.12	Unsur Perilaku Petugas pelaksana	71
Tabel 5.13	Unsur Penanganan, Pengaduan dan Saran	71
Tabel 5.14	Unsur Sarana dan Prasarana	72
Tabel 5.15	Perbandingan Permenpan RB No. 14/2017 dan Permenpan RB No. 16/2014	73
Tabel 5.16	Nilai Rerata Unsur Per Layanan.....	76
Tabel 5.17	Hasil IKM Tahun 2020	82
Tabel 5.18	Hasil IKM Tahun 2021	83
Tabel 5.19	Perbandingan Hasil IKM	84

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Nomor	Nama Gambar	
Gambar 1.1	Hasil IKM Tahun 2020.....	3
Gambar 3.1	Alur Pikir Penyelesaian Pekerjaan	24
Gambar 3.2	Peta Kabupaten Kutai Kartanegara	33
Gambar 4.1	Struktur Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021.....	38
Gambar 4.2	Gambar Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara	48
Gambar 4.3	Sistem Informasi Aplikasi	51
Gambar 4.4	Alur Pelayanan menggunakan Layanan Aplikasi Siaga 24	53
Gambar 4.5	Alur Panatella Berdasarkan Uraian Prosedur.....	56
Gambar 4.6	Grafik Jenis Kelamin Responden.....	58
Gambar 5.1	Grafik Usia Responden	59
Gambar 5.2	Grafik Usia Responden.	60
Gambar 5.3	Grafik Pekerjaan responden	62
Gambar 5.4	Grafik Jenis Pelayanan yang diurus Responden.....	63
Gambar 5.5	Perbandingan IKM Tahun 2020 dan 2021...	64
Gambar 5.6	Peningkatan IKM	85

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Panatella Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Panatella Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Panatella Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Panatella Instansi Pemerintah.

Martin Cole and Greg Parston (2006: 6)

Ismail, dkk, 2010:21

Lewis&Booms dalam Tjiptono, 2008:85

Menurut zeithaml-Parasurman Berry (dalam Harbani Pasolong, 2007:135

Martilla dan James dalam Tjiptono, 2011:319-321

Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2004)

Selanjutnya Oliver dalam Tjiptono (2004

KEMENPAN NO KEP/25/MPAN/2/M.2004.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Panatella Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

PENGANTAR KUISIONER

Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr.

Dalam upaya peningkatan kualitas dan menjaga akuntabilitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik melalui penyebaran kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2024.

Hasil pengukuran kualitas pelayanan publik akan dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja lebih baik sehingga nantinya tersusun dokumen IKM DISDUKCAPIL yang akuntabel.

Agar dapat dicapai pengukuran IKM yang akurat hendaknya Bapak. Ibu/ Saudara mengisi kuisisioner sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Demikian dan Terima Kasih.

Tenggarong, Januari 2024

Kepala
DISDUKCAPIL

Kabupaten Kutai Kartanegara

Muhamad Iryanto, S.Sos., M.Si.

A. Identitas Responden

1.	Nama	
2.	Jenis Kelamin	a. Laki-Laki b. Perempuan
3.	No. HP/ WA	
4.	Usia	< 20 Tahun 20 s/d 30 Tahun 31 s/d 40 Tahun 41 s/d 50 Tahun 51 s/d 60 Tahun > 60 Tahun
5.	Pendidikan Terakhir	a. SD/ Sederajat b. SLTP/ Sederajat c. SLTA/ Sederajat d. D1/D3 e. D4/S1 f. S2 g. S3 h. Lainnya
6.	- Pekerjaan - Jabatan	1. PNS/TNI/POLRI 2. Honorer (T3D) 3. Karyawan Swasta 4. Wiraswasta 5. Dosen/Guru/Pengajar 6. Kepala Desa/Ketua RT/Kadus. 7. Mahasiswa/Pelajar 8. Ibu Rumah Tangga 9. Kepala Desa, Kadus/ RT 10. lainnya
7.	Bidang Panatella Yang Diurus	1. Pelayanan Biodata Kependudukan 2. Pelayanan KK 3. Pelayanan KTP- EL / KIA 4. Pelayanan Suket Pindah/ Datang 5. Pelayanan Suket Pindah-Datang. 6. Pelayanan Suket Tempat Tinggal 7. Pelayanan Perbaikan Data 8. Pelayanan Akta Perkawinan 9. Pelayanan Akta Kelahiran 10. Pelayanan Akta Kematian 11. Lainnya

B. Petunjuk Pengisian

KOLOM KINERJA PELAYANAN

Beri tanda centang pada kolom yang tersedia, untuk menilai Sub Indikator Kinerja Pelayanan dengan kriteria :

- 1 Jika kinerja sub indikator Tidak Baik
- 2 Jika kinerja sub indikator Kurang Baik
- 3 Jika kinerja sub indikator Baik
- 4 Jika kinerja sub indikator Sangat Baik

No	Unsur/ Sub Unsur	Kinerja Panatella			
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
		1	2	3	4
1	Persyaratan				
1.1	<i>Kemudahan Persyaratan dengan Pelayanan yang Diinginkan.</i>				
1.2	<i>Kesesuaian Persyaratan Teknis Pelayanan yang diterapkan dengan Ketentuan / Mekanisme yang Berlaku (Syarat Teknis merupakan Dokumen/Berkas yang Harus dipenuhi)</i>				
2	Prosedur				
2.1	<i>Tahapan Pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (meliputi: Diagram Alur, Diagram SOP)</i>				
2.2	<i>Tahapan Prosedur Pelayanan yang tepat, cepat dan terpadu (Optimal)</i>				
3	Waktu Panatella				
3.1	<i>Konsistensi Petugas pelayanan dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan</i>				
3.2	<i>Petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan</i>				
3.3	<i>Efektifitas Layanan Online yang sudah diterapkan</i>				

3.4	Respon Time (Waktu Layanan) petugas Pelayanan				
4	Biaya/ Tarif				
4.1	Anda dikenakan biaya/ tarif pada saat pelayanan) Jika Ya, lanjut ke poin 4.2, jika Tidak lanjut ke poin 5.1	a. YA		b. TIDAK	
4.2	Kesesuaian biaya/ tarif pelayanan (misal: biaya/ tarif pelayanan yang dikenakan sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku)				
5	Produk Spesifikasi Jenis Panatella				
5.1	Produk Hasil Pelayanan sesuai dengan permintaan anda				
5.2	Produk/Kinerja Layanan sesuai dengan Tugas dan Fungsi serta wewenangnya				
5.3	Kerjasama Disdukcapil dengan Instansi/Aparatur (Kades/ketua RT/Lainnya)				
5.4	Produk hasil layanan sesuai ketentuan dan keinginan				
6	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Panatella				
6.1	Kompetensi Pengetahuan, Keahlian dan Keterampilan Petugas memberikan pelayanan				
6.2	Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya				
6.3	Petugas yang selalu ada saat dibutuhkan				
7	Perilaku Petugas Panatella				
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan				
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/respon petugas				
7.3	Kemudahan komunikasi/koordinasi				
7.4	Petugas Panatella berlaku Adil (tidak ada perlakuan istimewa, menawarkan percepatan proses diluar prosedur)				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
8.1	Petugas menerima saran dan masukan untuk kebaikan pelayanan				
8.2	Tindaklanjut Masukan dan Saran				
8.3	Kecepatan & ketepatan penanganan pengaduan				
8.4	Keberadaan Media komunikasi dan informasi/koordinasi (contoh : Media Sosial, Kotak Aduan dll)				

9	Sarana dan prasarana				
9.1	Kondisi Sarana Prasarana dan Administrasi Pelayanan? (Gedung, Ruang Pelayanan, Kondisi dan Kelengkapan Sarana Standar Teknis Pelayanan (Blanko KTP, peralatan/Kelengkapan, rekaman Foto dll.				
9.2	Ketersediaan Petugas Pelayanan				
9.3	Keamanan dan Ketersediaan tempat parkir (Motor & Roda 4)				
9.4	Fasilitas Ibu Menyusui/Anak-anak maupun Disabilitas				

Keluhan dan Saran / Masukan atas pelayanan Publik	Tanda Tangan Responden
1. Keluhkan Bapak/Ibu terhadap proses Pelayanan selama ini	
2. Saran/ masukan dan harapan Bapak/ Ibu dalam proses pelayanan yang diberikan	

-----Terima Kasih-----