



**PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

SURVEI

INDEKS PERSEPSI KORUPSI (IPK)

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



<http://disdukcapil.kukarkab.go.id>

SURVEI INDEKS PERSEPSI KORUPSI (IPK)
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 Persepsi Korupsi (IPK) Tahun 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara 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 Kutai Kartanegara ini berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu juga Instansi pemerintah dituntut taat pada peraturan anti korupsi. Mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara menilai secara efektif dan objektif secara periodik kinerja pelayanannya tanpa indikasi korupsi, kolusi dan nepotisme.

Semoga Laporan Akhir Penyusunan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Tahun 2024 ini dapat bermanfaat terutama dalam evaluasi dan perbaikan serta kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas kinerja pelayanan tanpa indikasi korupsi pada masyarakat yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara.

Tenggarong, Februari 2024

Tim Penyusun

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 dan Tujuan.....	5
1.3 Lingkup Kegiatan Survei	6
1.4 Luaran Kegiatan.....	6
1.5 Sistematika Penyusunan	6
 BAB II TINJAUAN KEBIJAKAN	
2.1 Konsep Pelayanan Publik	8
2.1.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik ...	10
2.2 Definisi dan Konsep Korupsi	10
2.3 Indikator Perilaku Korupsi	11
 BAB III METODOLOGI DAN PELAKSANAAN	16
3.1 Pendekatan Umum.....	16
3.1.1 Perumusan Masalah.....	16
3.1.2 identifikasi Kegiatan Penelitian	17
3.1.3 Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan..	18
3.2 Metode Pengumpulan Data	19

3.2.1 Jenis dan Sumber Data	19
3.2.2 Metode Penarikan Sampel	20
3.4 Waktu Pelaksanaan.....	23
3.5 Tempat Pelaksanaan Kegiatan	23
BAB IV Gambaran Umum Pelayanan	25
4.1 Kelembagaan	25
4.1.1 Maksud dan Tujuan	26
4.1.2 Sasaran	26
4.1.3 Visi dan Misi	27
4.1.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi ..	31
4.1.5 Sumber Daya DISDUKCAPIL	54
4.1.6 Sarana dan Prasarana	55
4.2 Pelayanan Pelaksanaan	61
4.2.1 Jenis Pelayanan Penertiban	61
4.3 Prestasi	64
4.4 Standar pelayanan Disdukcapil Kab. Kukar	65
4.5 Alur Pelayanan AplikasiOnline	66
4.6 Aplikasi Pelayanan Pengaduan Online	69
4.7 Penggunaan Layanan Online tahun 2019-2024	71
BAB V Hasil Analisis Dan Pembahasan	72
5.1 Hasil Penyusunan Survei IPK.....	72
5.1.1 Identitas Responden.....	72
5.2 Indeks Persepsi Korupsi	80
BAB VI Penutup	84

6.1 Kesimpulan	84
6.2 Rekomendasi	85
Lampiran - Lampiran	86

DAFTAR TABEL

		Halaman
Nomor	Nama Tabel	
Tabel 3.1	Tabel Morgan dan Krejcie.....	21
Tabel 4.2	Jadwal Pelaksanaan Survei	23
Tabel 4.3	Kepegawaian	54
Tabel 4.4	Data Pelayanan Adminduk 2019-2024 ..	71
Tabel 5.1	Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 5.2	Karakteristik responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 5.3	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	76
Tabel 5.4	Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Tabel 5.5	Karateristik Responden Berdasarkan Pelayanan	79
Tabel 5.6	Nilai Score Indeks Persepsi Korupsi	81
Tabel 5.7	Kinerja Indeks Persepsi Korupsi.....	82

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Nomor	Nama Gambar	
Gambar 3.1	Alur Pikir Penyelesaian Pekerjaan	18
Gambar 3.2	Peta Kabupaten Kutai Kartanegara	24
Gambar 4.1	Struktur Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021.....	34
Gambar 4.2	Gambar Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara	56
Gambar 4.3	Sistem Informasi Aplikasi	62
Gambar 4.5	Alur Pelayanan Berdasarkan Uraian Prosedur.....	66
Gambar 5.1	Grafik Jenis Kelamin Responden.....	73
Gambar 5.1	Grafik Usia Responden	74
Gambar 5.2	Grafik Pendidikan Responden.	76
Gambar 5.3	Grafik Pekerjaan Responden	78
Gambar 5.4	Grafik Jenis Pelayanan yang diurus Responden.....	79
Gambar 5.5	Grafik IPK Disdukcapil per Variabel	83

KATA PENGANTAR

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berkomitmen selalu terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Melalui Dokumen Laporan Akhir Penyusunan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Tahun 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara 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 Kutai Kartanegara ini berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu juga Instansi pemerintah dituntut taat pada peraturan anti korupsi. Mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara menilai secara efektif dan objektif secara periodik kinerja pelayanannya tanpa indikasi korupsi, kolusi dan nepotisme.

Semoga Laporan Akhir Penyusunan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Tahun 2024 ini dapat bermanfaat terutama dalam evaluasi dan perbaikan serta kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas kinerja pelayanan tanpa indikasi korupsi pada masyarakat yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara.

Tenggarong, Februari 2024

Tim Penyusun

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 dan Tujuan.....	5
1.3 Lingkup Kegiatan Survei	6
1.4 Luaran Kegiatan.....	6
1.5 Sistematika Penyusunan	6
 BAB II TINJAUAN KEBIJAKAN	
2.1 Konsep Pelayanan Publik	8
2.1.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik ...	10
2.2 Definisi dan Konsep Korupsi	10
2.3 Indikator Perilaku Korupsi	11
 BAB III METODOLOGI DAN PELAKSANAAN	16
3.1 Pendekatan Umum.....	16
3.1.1 Perumusan Masalah.....	16
3.1.2 identifikasi Kegiatan Penelitian	17
3.1.3 Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan..	18
3.2 Metode Pengumpulan Data	19

3.2.1 Jenis dan Sumber Data	19
3.2.2 Metode Penarikan Sampel	20
3.4 Waktu Pelaksanaan.....	23
3.5 Tempat Pelaksanaan Kegiatan	23
BAB IV Gambaran Umum Pelayanan	25
4.1 Kelembagaan	25
4.1.1 Maksud dan Tujuan	26
4.1.2 Sasaran	26
4.1.3 Visi dan Misi	27
4.1.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi ..	31
4.1.5 Sumber Daya DISDUKCAPIL	54
4.1.6 Sarana dan Prasarana	55
4.2 Pelayanan Pelaksanaan	61
4.2.1 Jenis Pelayanan Penertiban	61
4.3 Prestasi	64
4.4 Standar pelayanan Disdukcapil Kab. Kukar	65
4.5 Alur Pelayanan AplikasiOnline	66
4.6 Aplikasi Pelayanan Pengaduan Online	69
4.7 Penggunaan Layanan Online tahun 2019-2024	71
BAB V Hasil Analisis Dan Pembahasan	72
5.1 Hasil Penyusunan Survei IPK.....	72
5.1.1 Identitas Responden.....	72
5.2 Indeks Persepsi Korupsi	80
BAB VI Penutup	84

6.1 Kesimpulan	84
6.2 Rekomendasi	85
Lampiran - Lampiran	86

DAFTAR TABEL

		Halaman
Nomor	Nama Tabel	
Tabel 3.1	Tabel Morgan dan Krejcie.....	21
Tabel 4.2	Jadwal Pelaksanaan Survei	23
Tabel 4.3	Kepegawaian	54
Tabel 4.4	Data Pelayanan Adminduk 2019-2024 ..	71
Tabel 5.1	Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 5.2	Karakteristik responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 5.3	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	76
Tabel 5.4	Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Tabel 5.5	Karateristik Responden Berdasarkan Pelayanan	79
Tabel 5.6	Nilai Score Indeks Persepsi Korupsi	81
Tabel 5.7	Kinerja Indeks Persepsi Korupsi.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Nomor	Nama Gambar
Gambar 3.1	Alur Pikir Penyelesaian Pekerjaan 18
Gambar 3.2	Peta Kabupaten Kutai Kartanegara 24
Gambar 4.1	Struktur Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021..... 34
Gambar 4.2	Gambar Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara 56
Gambar 4.3	Sistem Informasi Aplikasi 62
Gambar 4.5	Alur Pelayanan Berdasarkan Uraian Prosedur..... 66
Gambar 5.1	Grafik Jenis Kelamin Responden..... 73
Gambar 5.1	Grafik Usia Responden 74
Gambar 5.2	Grafik Pendidikan Responden. 76
Gambar 5.3	Grafik Pekerjaan Responden 78
Gambar 5.4	Grafik Jenis Pelayanan yang diurus Responden..... 79
Gambar 5.5	Grafik IPK Disdukcapil per Variabel 83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam ketentuan umum dinyatakan 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. Dalam Undang-Undang tersebut diamanatkan bahwa pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik Strategi Nasional Pencegahan Korupsi yang selanjutnya disebut Stranas PK adalah arah kebijakan nasional yang memuat fokus dan sasaran pencegahan korupsi yang digunkn sebagai acuan kementerian, lembaga, pemerintah daerah dan pemangku kepentingan lainnya dalam melaksanakan aksi Indonesia. (Ketum perpres 54 Th 2018). Sesuai dengan amanat peraturan presiden tersebut, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kutai Kartanegara yang merupakan lembaga pelayanan publik terus melakukan upaya dalam rangka mendukung pencegahan dan pemberantasan korupsi.

Salah satu bentuk komitmen Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan terbaik dan bebas korupsi adalah dengan *launching* program Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) / wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM). Dalam rangka

pembangunan Zona Integritas tersebut, pejabat dan pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kutai Kartanegara berkomitmen untuk tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun dari rekanan/mitra kerja maupun stakeholder lainnya.

Selaras dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kutai Kartanegara juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kutai Kartanegara dapat melaksanakan tugas dan peranannya dalam peningkatan kualitas pelayanan yang bebas dari perilaku korupsi. Melalui kegiatan Survei IPK akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan meminimalisir indikasi korupsi. Demikian hal ini telah diamanatkan pada PP 96 Th 2012 bahwa, dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala.

Selain itu, untuk mendukung komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan yang bebas korupsi diperlukan sebuah survei yang dapat memberikan gambaran tentang pendapat-pendapat penerima layanan terkait perilaku korupsi di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil survei diharapkan dapat memberikan peta bagi penyusunan program-program dalam upaya pencegahan korupsi, peningkatan pelayanan dan peningkatan program Zona Integritas selama ini, sebagaimana diamanatkan dalam Permen PAN & RB No 10 tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 52 tahun 2014 tentang pedoman pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan instansi

pemerintah.

Laporan Kinerja merupakan bentuk akuntabilitas dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada setiap instansi pemerintah atas penggunaan anggaran. Hal terpenting yang diperlukan dalam penyusunan laporan kinerja adalah pengukuran kinerja dan evaluasi serta pengungkapan (*disclosure*) secara memadai hasil analisis terhadap pengukuran kinerja. Pengukuran laporan kinerja dalam kegiatan yang dilakukan oleh sebuah lembaga publik bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam aktivitas pelayanan tersebut, sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan lembaga serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan tersebut.

Lembaga publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Bagi lembaga publik, pelayanan yang baik akan tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan yang dilakukan dengan baik dan lancar. Semakin cepat dan akurat dalam pelayanan yang diberikan maka kualitas dari suatu pelayanan akan semakin baik. Semua lapisan masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan suatu lembaga tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dapat berbentuk barang publik maupun jasa publik.

Dengan demikian pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk

memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu dalam pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur lembaga pemerintah dapat menjadi citra buruk bagi pemerintah di tengah tengah masyarakat.

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara 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.

Selain melalui kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Disdukcapil pada tahun ini juga melaksanakan Survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) yang tentu akan dapat menjadi 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 jauh dari indikasi korupsi, kolusi dan nepotism.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berkomitmen untuk selalu meningkatkan

kualitas layanan secara berkesinambungan dan konsisten melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara dengan lebih baik, efektif, efisien dan akuntabel.

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.

Upaya nyata yang telah dilakukan untuk melayani masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara adalah 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 dan bebas dari pungli maupun indikasi korupsi.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan survei Persepsi Antri Korupsi ini secara umum dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan dan Persepsi Korupsi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Kartanegara. Dari kegiatan tersebut akan diketahui kesesuaian kondisi pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat dan tingkat efektifitas

program anti korupsi yang telah dijalankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Kartanegara.

1.3 LINGKUP KEGIATAN SURVEI

Lingkup kegiatan pada survei ini secara umum meliputi pelaksanaan survei, analisis hasil survei serta penyusunan kajian persepsi korupsi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Kartanegara.

1.4 LUARAN KEGIATAN

Adapun luaran kegiatan ini adalah tersedianya dokumen mengenai Tingkat Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tingkat persepsi korupsi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Kartanegara.

1.5 SISTEMATIKA PENYUSUNAN

Dalam sistematika Penyusunan laporan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) 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 Persepsi Korupsi.

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 PEREPSI KORUPSI

Berisi tentang hasil analisa persepsi korupsi 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. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

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.

Definisi yang saat ini menjadi 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 Pemerintahan (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 menariskan 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.

Kegiatan pelayanan publik yang menerima pelayanan 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.

2.2 DEFINISI DAN KONSEP KORUPSI

Perilaku korupsi adalah “Tindakan meminta (pemerasan)/ memperoleh/memberi (penyuapan) imbalan uang, barang, atau keistimewaan (nepotisme) bagi layanan yang sudah seharusnya diberikan atau menggunakan kekuasaan/wewenang untuk mencapai tujuan yang tidak sesuai dengan standar etik/moral atau peraturan perundang-undangan bagi kepentingan pribadi (personal, keluarga

dekat, kawan dekat)". (Laporan SPAK 2015 BPS, 2013)

Perilaku anti korupsi adalah "tindakan menolak/tidak permisif terhadap segala perilaku baik yang secara langsung merupakan korupsi, maupun perilaku yang menjadi akar atau kebiasaan pelanggaran perilaku korupsi dimasyarakat yang terjadi di keluarga, komunitas, maupun publik". "(Laporan SPAK 2015 BPS, 2013)

Menurut Wertheim (1965) ada tiga fenomena utama yang tercakup dalam istilah korupsi pada negara-negara Asia Tenggara yaitu ;

1. **Penyuapan** (*bribery*), yakni apabila seorang pegawai pemerintah menerima imbalan yang disodorkan oleh seorang dengan maksud mempengaruhinya agar memberikan perhatian istimewa pada kepentingan si pemberi.
2. **Pemerasan** (*extortion*), yakni permintaan pemberian-pemberian atau hadiah dalam pelaksanaan tugas-tugas publik, termasuk pejabat-pejabat yang menggunakan dana publik yang mereka urus bagi keuntungan mereka sendiri atau mereka yang bersalah melakukan penggelapan di atas harga yang harus dibayar oleh publik.
3. **Nepotisme** (*nepotism*) yaitu pengangkatan sanak saudara, teman-teman atau rekan-rekan politik pada jabatan-jabatan publik tanpa memandang kemampuan mereka atau konsekuensinya pada kesejahteraan publik.

2.3 Indikator Perilaku Korupsi

Potensi Korupsi adalah kondisi yang memungkinkan tindak pidana korupsi terjadi. Dalam Survei Persepsi Korupsi 2015, potensi korupsi dapat terjadi akibat 5 hal: prevalensi korupsi tinggi, rendahnya akuntabilitas pendanaan publik, tingginya motivasi korupsi, meluasnya sektor terdampak korupsi, dan efektivitas program antikorupsi di daerah. (*Internasional Transparency*, 2015)

(1) Prevalensi Korupsi

Sebesarapa atau seberapa sering tindak pidana korupsi dalam

bentuk suap-menyuap dan penyalahgunaan wewenang untuk kepentingan pribadi terjadi di tingkat nasional atau lokal; dan/atau terjadi di kalangan pegawai nasional atau lokal.

(2) Akuntabilitas Pendanaan Publik

Adalah mekanisme pertanggungjawaban atas penggunaan dana-dana publik. Seberapa jelas standard prosedur alokasi sumber daya publik, seberapa lazim alokasi non budgeter yang tidak dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, apakah ada mekanisme rekrutmen pejabat publik yang tidak transparan, apakah ada lembaga pengawas internal yang mengaudit keuangan publik, dan apakah ada independensi pengadilan yang menindak pejabat korup.

(3) Motivasi Korupsi

Adalah dorongan seorang pejabat publik melakukan praktik tindak pidana korupsi. Misalnya, apakah praktik pemberian perlakuan istimewa terjadi, apakah praktik korupsi untuk memberikan donasi politik berlebih, apakah praktik korupsi menciptakan dana off budget untuk partai politik terjadi, praktik korupsi untuk mengamankan proyek pemerintah terjadi, praktik korupsi akibat jual beli pengaruh.

(4) Sektor Terdampak Korupsi

Adalah penilaian terhadap sektor publik apa saja terjerat kasus korupsi. Sektor publik yang dinilai meliputi sektor perizinan, pelayanan dasar, perpajakan, pengadaan, peradilan, kuota perdagangan, kepolisian, perkreditan, bea cukai, lembaga pemeriksa, militer, eksekutif, dan legislatif.

(5) Efektivitas Program Antikorupsi

Adalah penilaian terhadap seberapa tingkat keberhasilan upaya pencegahan dan penegakan hukum terhadap pejabat korup terhadap penurunan risiko korupsi

Selanjutnya Badan Pusat Statistik menyusun Indikator Perilaku Anti Korupsi sebagai berikut :

1. Sistem Prosedur Berpeluang menimbulkan KKN : Prosedur, prasyarat dan waktu layanan tidak terpampang dengan jelas
2. Petugas Menawarkan Percepatan di Luar Prosedur dan waktu

3. Petugas Menerima Tawaran untuk melakukan pelayanan diluar prosedur dan waktu
4. Petugas Memberi Pelayanan di Luar Prosedur
5. Terdapat Praktek Percaloan
6. Biaya Tidak Sesuai Tarif yang Ditetapkan
7. Petugas Meminta Imbalan berupa uang/barang di Luar Tarif Resmi
8. Petugas Menerima Tawaran untuk melakukan pelayanan diluar tarif resmi
9. Petugas Membedakan Pelayanan
10. Terdapat Layanan Selain yang Ditetapkan
11. Petugas Menerima Hadiah/barang (gratifikasi)

(Sumber : BPS, Kuesiner Survei Kepuasan Konsumen 2015)

Indikator korupsi lainnya sebagaimana disampaikan oleh Siagian, dimana menyampaikan permasalahan dalam pelayanan birokrasi, yaitu :

1. Memperlambat Proses penyelesaian
2. Mencari dalih seperti kekurangan dokumen pendukung
3. Alasan Melaksanakan tugas lain
4. Sulit Dihubungi
5. Menawarkan Percepatan proses diluar prosedur

(Siagian, 2003)

2.1.2. 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*)

Penyelenggara dapat melakukan survei pelayanan terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Selain itu hasil survei dipergunakan untuk 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.

BAB III

METODOLOGI DAN PELAKSANAAN

3.1 PENDEKATAN UMUM

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. Berikut juga dilakukan kajian persepsi korupsi bagi pengguna layanan sebagai suatu akibat dari kualitas pelayanan publik yang telah diberikan.

3.1.1 Perumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan tujuan kegiatan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka perumusan masalah yang ditetapkan dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Persepsi Korupsi 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 indikasi korupsi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara?.
- b. Bagaimana kualitas dan harapan masyarakat akan pelayanan publik berdasarkan hasil analisa Indeks Persepsi Korupsi (IPK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara?.
- c. Bagaimana upaya peningkatan dan perbaikan kualitas

pelayanan tanpa adanya indikasi korupsi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara?.

3.1.2. Identifikasi Kegiatan Penelitian

Dimulai dari perumusan masalah tersebut diatas, maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu terkait kegiatan penelitian yang diperlukan untuk kepentingan Penyusunan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) 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 Persepsi Korupsi 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 dilihat dari kacamata indikasi korupsi 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

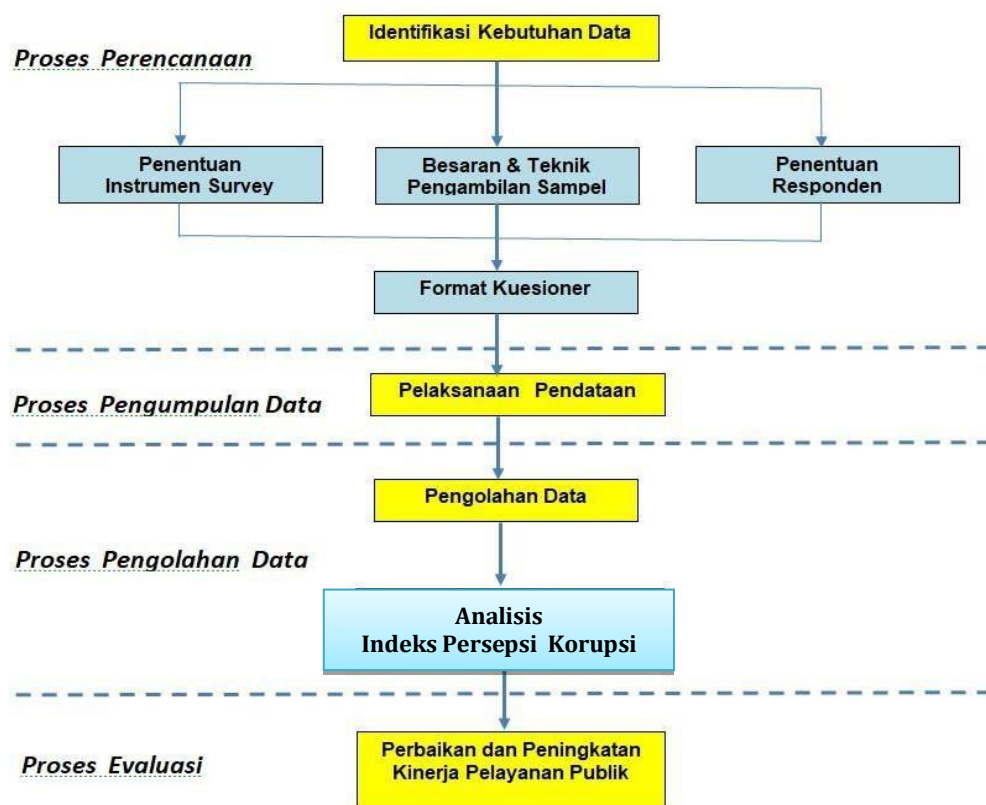
publik sehingga dapat ditentukan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan/harapan akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

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 Persepsi Korupsi (IPK) 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 Persepsi Korupsi (IPK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2024 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 yang bebas korupsi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pada survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dengan mempermudah pengurusan melalui rumah (*by home*), maka kuesioner Indeks Persepsi Korupsi (IPK) juga menggunakan *google form* melalui *aplikasi Whatappwebs* maupun secara manual yakni pengajuan kuesioner secara tertulis kepada Responden.

3.2.1. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dibutuhkan dalam kegiatan survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) 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 anti korupsi 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 persepsi anti korupsi (IPK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

3.2.2. Metode Penarikan Sampel

Populasi yang dimaksud pada pekerjaan Penyusunan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) 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 Desember Tahun 2024 yaitu sebanyak masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara.

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
- λ2 = 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.

Dengan 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 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 IPK 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 pelaksanaan kegiatan survei IPK ini relatif singkat maka kebutuhan jumlah responden menyesuaikan kemampuan pengisian.

3.4 Waktu Pelaksanaan

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	Jenis Kegiatan	Tahun 2024							
		Januari				Februari			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Persiapan								
2	Pelaksanaan Kegiatan								
3	Pelaporan								

3.5 T

3.5 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 Kabupaten 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 Kabupaten 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 Pelayanan 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 masyarakat 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 masyarakat 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 (IGK), yaitu mengembangkan aplikasi Informasi Data Dan Grafis Kependudukan Kabupaten Kutai Kartanegara 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, website, 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 dengan bidangnya.

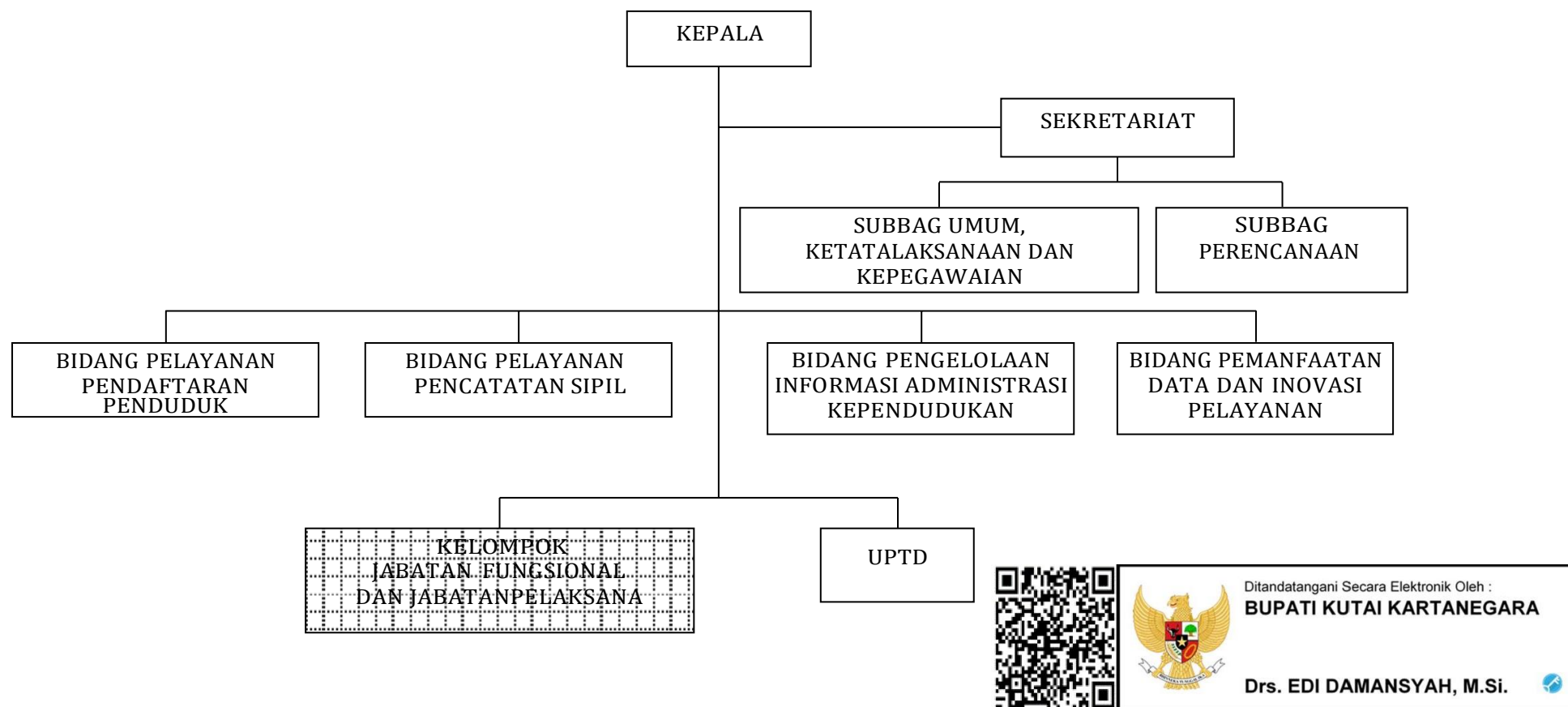
3. Struktur Organisasi

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 bertanggungjawab 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 :

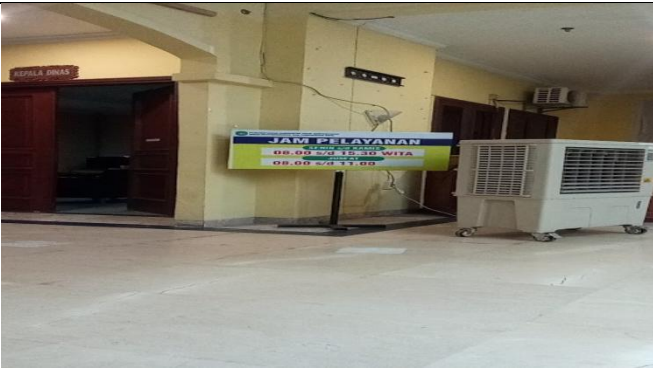
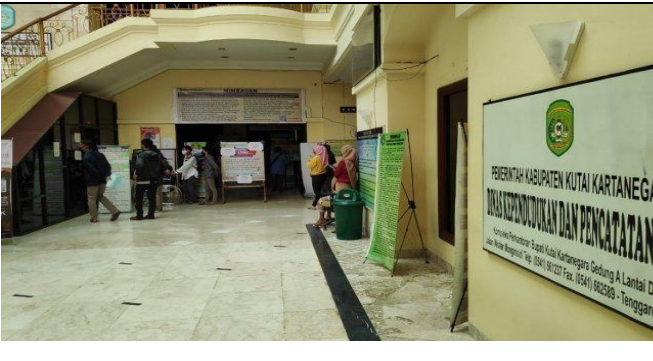
Tabel 4.3 Kepegawaian

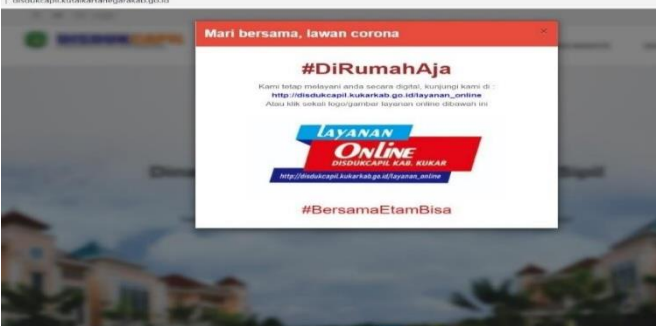
No	Kualifikasi Kepegawaian	Jumlah
1.	Jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN)	103 Orang
	a. Pegawai Negeri Sipil (PNS)	66 Orang
	b. Tenaga Harian Lepas (THL/Honorar)	37 Orang
2.	Kualifikasi Pendidikan	103 Orang
	a. Aparatur Sipil Negara	
	- Pasca Sarjana (S2)	11 Orang
	- Sarjana (S1)	24 Orang
	- Diploma	1 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 Utama Muda (IV/c)	1 Orang
	b. Pembina Tingkat I (IV/b)	1 Orang
	c. Pembina (IV/a)	6 Orang

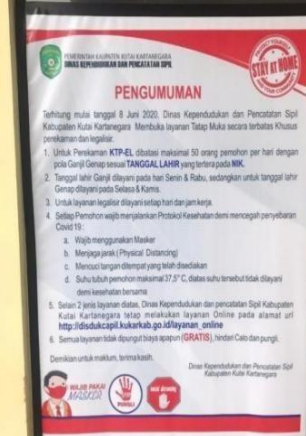
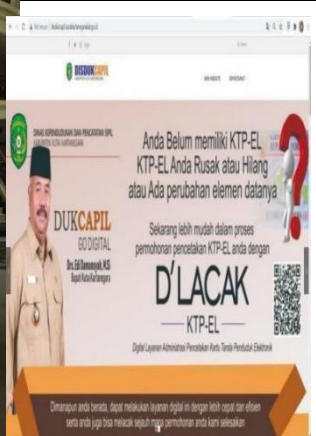
	d. Penata Tingkat I (III/d)	16 Orang
	e. Penata (III/c)	3 Orang
	f. Penata Muda Tingkat I ((III/b)	2 Orang
	g. Penata Muda (III/a)	7 Orang
	h. Pengatur Tingkat I (II/d)	26 Orang
	i. Pengatur (II/c)	4 Orang
	j. Pengatur Muda Tingkat I (II/b)	-
	k. Pengatur Muda (II/a)	-
4	Jumlah Pejabat Struktural	8 Orang
	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	Jumlah 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) dan Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) di Gedung E. 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 Panitella Pelayanan	
05	Pengumuman	 
06	Parkir	
07		

08	Antrian Panatella Dan ruang Panatella Disabilitas	
		
9	Ruang pelayanan Utama	
10	Parkir Disabilitas	

11	Toilet	
		
12	Parkir roda 2	
12.4.2.	Sarana penunjang	
12.4.3.		
4.4.		
4.5.		

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-EI 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) secara Online 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 melalui 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/>

LAYANAN ONLINE
DISDUKCAPIL KUKAR

LOGIN

NIK Anda

Password

Jumlahkan 1 + 14 =

Log In

Belum Punya Akun? [Registrasi Disini](#)

Chec Akun anda [Disini](#)

[Panduan](#) [Lupa Password](#)

Pelacakan Dokumen Kependudukan dengan Nomor registrasi [Disini](#)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, 07122023

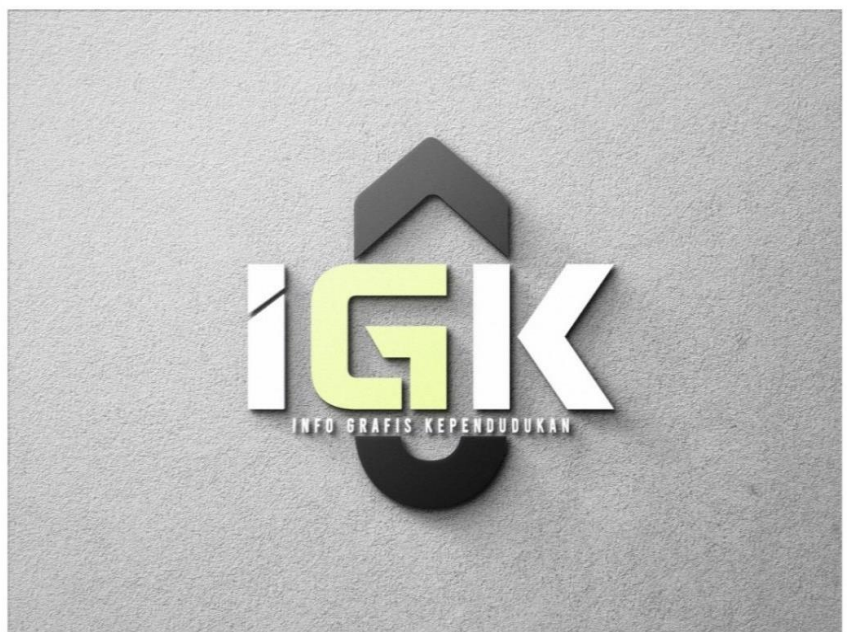
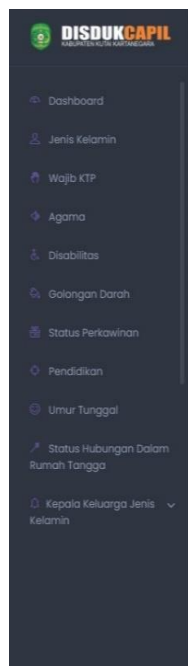
NAVIGATION

- [Dashboards](#)
- [Kartu Keluarga](#)
- [SKP WNI](#)
- [SKD WNI](#)
- [Perbaikan Data](#)
- [Sinkronisasi Data](#)
- [Akta Kelahiran](#)
- [Akta Kematian](#)
- [Akta Perkawinan](#)
- [KIA](#)

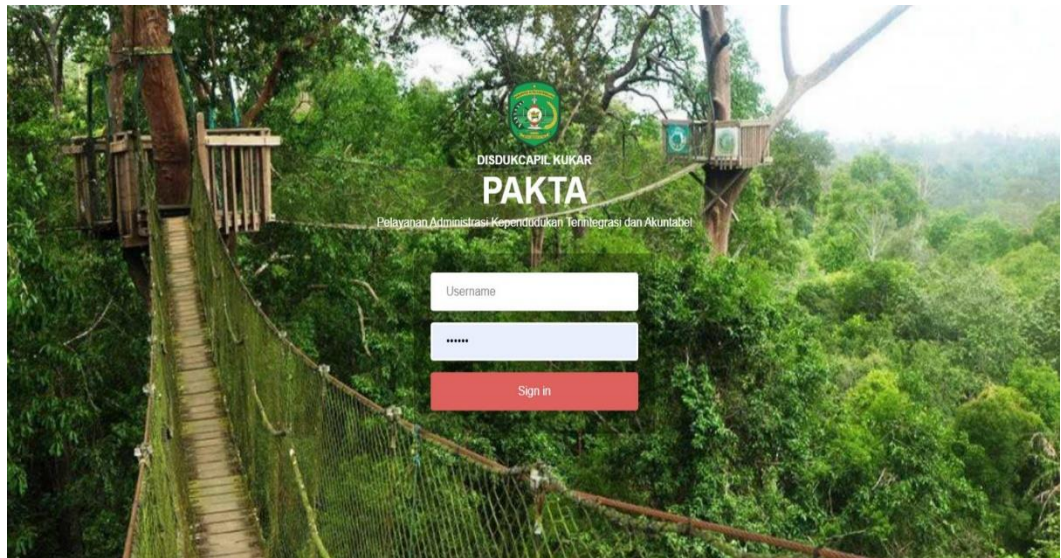
2. **Vitamin Bertenaga** (Revitalisasi Pelaporan Kematian Berbasis RT), merupakan aplikasi pelayanan pemberian akses kepada Ketua RT pada aplikasi IdamanRT untuk melaporkan kematian warga di lingkungan Rukun Tetangganya : <https://idaman-rt.kukarkab.go.id/>.



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.



4.3 PRESTASI

Piagam Penghargaan dari Menpan RB sebagai Role Model Penyelenggara Panatella Publik Kategori “Baik”, tahun 2018.

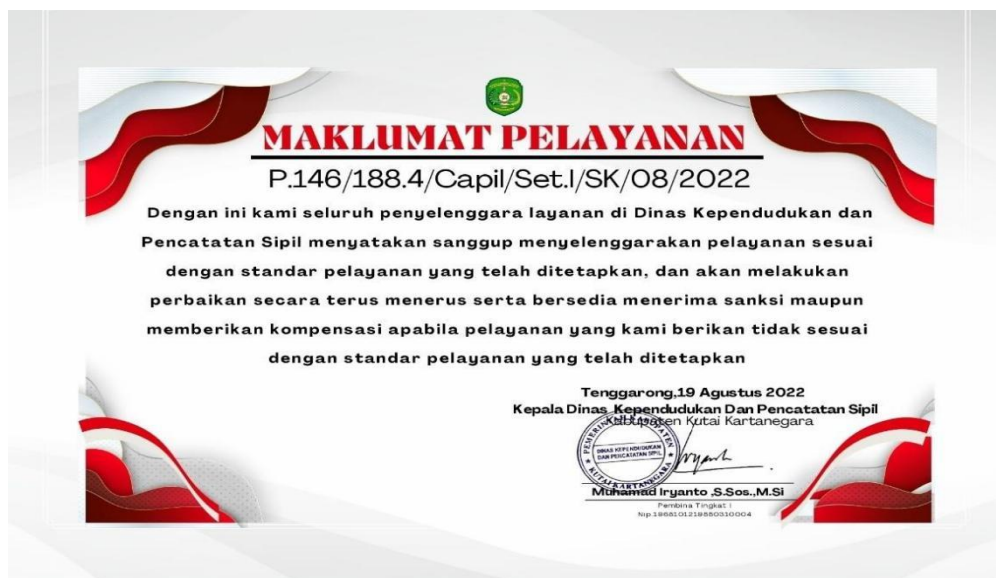
1. Piagam Penghargaan dari Gubernur Kaltim, Terbaik III Bidang Kependudukan Kategori Kabupaten, Tahun 2018.
2. Piagam penghargaan dari Bupati Kutai Kartanegara tentang gelar Manajemen Perubahan dan Inovasi ke-2 (Generasi II), tahun 2018.
3. Piagam Penghargaan dari Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak RI tentang Percepatan Cakupan Pemberian Akta Kelahiran Anak kategori Pratama, tahun 2017.
4. Piagam Penghargaan dari Bupati Kutai Kartanegara tentang Standar Panatella Publik dengan tingkat Kepatuhan Tinggi, Kategori Zona Hijau (Nilai Kepatuhan 100), tahun 2017.
5. Penyelenggara Panatella Publik Tahun 2021 Kategori

"Sangan Baik" (Kemenpan RB)

6. Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 terbaik ke-5 se Indonesia Katagori kabupaten
7. Pemenang Pertama Penghargaan Penjaringan Peserta Inovasi dan Kreatifitas Panatella Perangkat Daerah (PEPES PEDA) Provinsi dan Kabupaten/Kota Tahun 2021.
8. Predikat Pertama Penyelenggara Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Tahun 2021.
9. Predikat Pertama Penghargaan Pembangunan Daerah (PPD) Katagori Kabupaten tahun 2022.
10. Predikat Kinerja Tinggi Evaluasi dan Penilaian Kinerja Perangkat Daerah Tahun 2021.

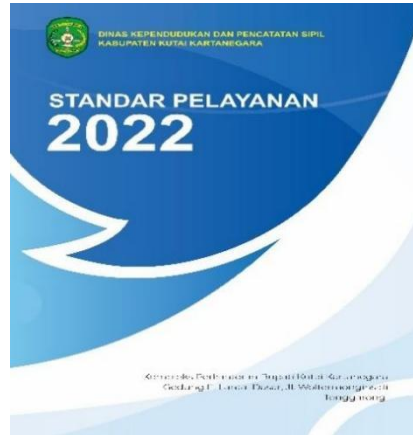
4.4. Standar Pelayanan Disdukcapil Kutai Kartanegara

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/Daring

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

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/ipa_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 / 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.

4.6 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.kutaiartanegara.79>
5. Atau melalui kotak saran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN DARING/ONLINE

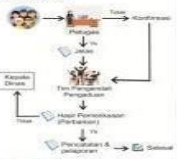
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Biodata pemohon 2. Permasalahan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengakses media sosial yaitu WA dinas dan Facebook Dinas 2. Pemohon menyampaikan permasalahan yang dialami. 3. Pemohon menerima informasi yang disampaikan oleh petugas untuk ditindak 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.kutaiartanegara.go.id 6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial / Instagram / facebook: disdukcapil.kutaiartanegara.79 7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Komplek Kantor Bupati Kutai Kartanegara, Gedung E, Lantai Dasar Jalan Robert Wolter Monginsidi, Timbau, Tenggarong, Kalimantan Timur 75513

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Komplek Kantor Bupati Kutai Kartanegara, Gedung E, Lantai Dasar Jalan Robert Wolter Monginsidi, 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 4.4 Standar pelayanan Aduan Online/Daring

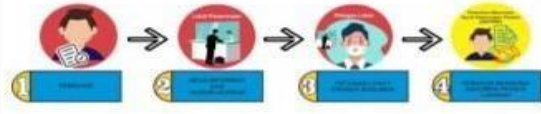
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN TATAP MUKA

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 pengendalian 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 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 : disdukcapikukar.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.kutakartanegarakab.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 4.4 Standar Pelayanan Pengaduan Tatap Muka

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Layanan	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 : disdukcapikukar.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.kutakartanegarakab.go.id 6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial twitter/instagram/facebook : @disdukcapikukar

4.7 Data penggunaan Layanan Online Tahun 2019 sampai dengan 2024

Tabel 4.4

Data Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan Secara Luring dan Daring Tahun 2019 - 2024							
No.	Uraian Layanan	2019	2020	2021	2022	2023	2024
		Luring	Daring	Daring	Daring	Daring	Daring
		Per 31/12	Per 31/12	Per 31/12	Per 31/12	Per 31/12	Per 29/02
1	Kartu Keluarga	74.595	75.295	80.087	7.956	7.077	1.086
2	KTP-el	9.781	150.218	71.114	58.499	98.363	18.926
3	KIA	12.878	26.859	61.445	16.115	41.042	10.833
4	SKPWNI	11.010	9.405	9.732	19.101	18.565	3.059
5	SKDWNl	15.476	13.528	14.601	19.725	19.876	3.326
6	Akta Kelahiran	25.162	21.390	17.120	20.285	26.867	3.167
7	Akta Kematian	2.866	3.897	4.813	4.888	11.867	885
8	Akta Perkawinan	326	306	273	261	261	52
JUMLAH TAHUNAN		152.094	300.898	259.185	146.830	223.918	41.334
Sumber data : Aplikasi PDAK Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, https://192.168.105.79							

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 HASIL PENYUSUNAN SURVEI IPK

Hasil penelitian dalam laporan ini disampaikan kedalam 2 (dua) bagian, pertama tentang Identitas Responden dan bagian kedua terkait Unsur Indeks Persepsi Korupsi pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

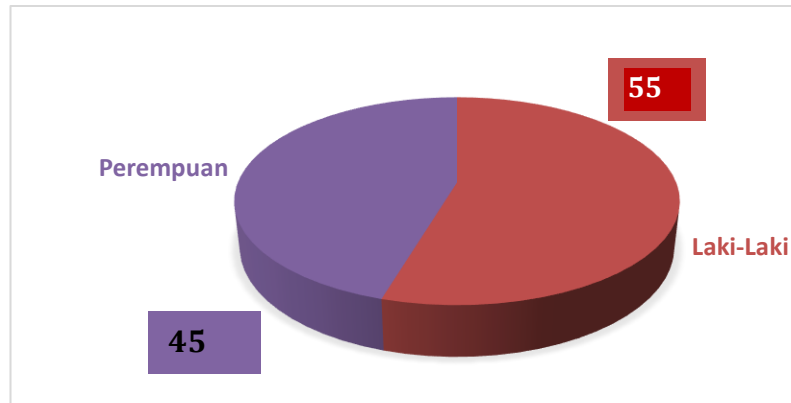
5.1.1 Identitas Responden

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

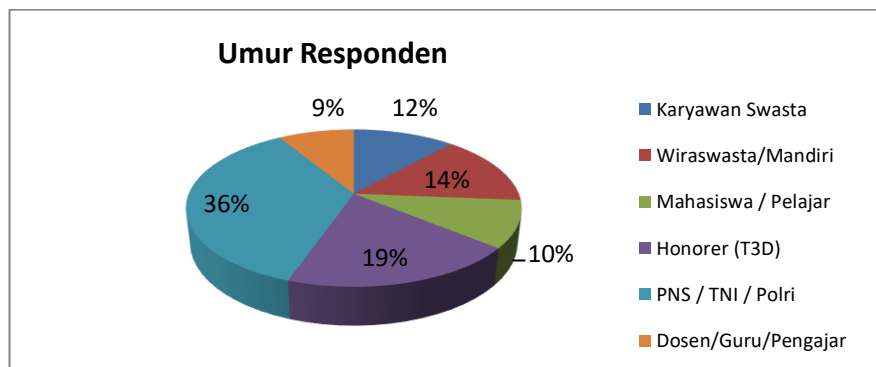
Berdasarkan Tabel 5.1. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki yang mencapai 55%, sedangkan sisanya berjenis kelamin perempuan yang mencapai 45%. Dari karakteristik ini dapat dijelaskan bahwa pemanfaatan pelayanan terhadap program masih didominasi oleh laki-laki. 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 %

atau 17 responden, diikuti pada rentang usia 51 – 60 Tahun sebesar 19% 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 smartphome yang mendukung *Whatsappweb* yang mana kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *google form*.

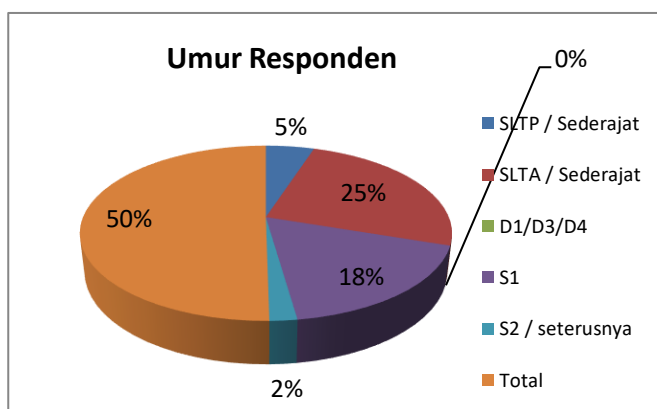
Dengan karakteristik dengan kemampuan fisik dan psikologis yang semakin menurun memerlukan kenyamanan sarana dan prasarana tempat pelayanan Selanjutnya tidak ada responden yang tidak menjawab, mengingat item pertanyaan sifatnya wajib. Dapat dilihat juga bahwa diusia 31 sd 40 adalah usia terbanyak yang 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	0	0 %
5	D4/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

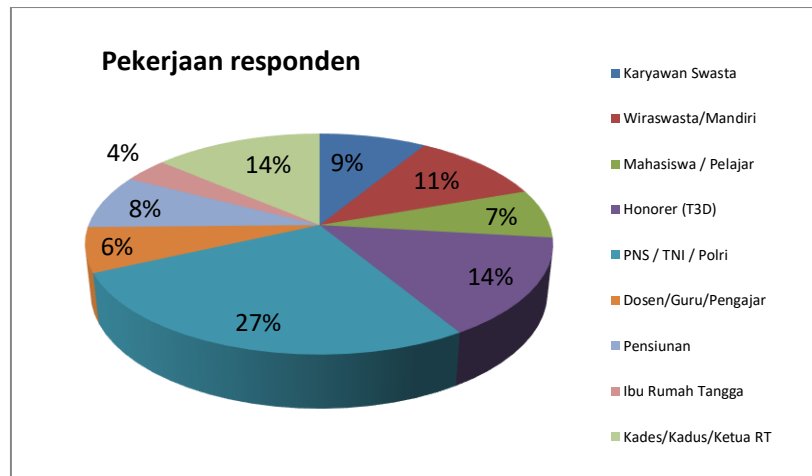
adalah jumlah responden yng paling banyak. Dan diikuti s2/seterusnya sebanyak 4 %. Dari data diatas bahwa data responden dengan tingkat pendidikan yang relatif baik yang dapat mempengaruhi pengetahuan dan wawasan serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan.

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	Honoror (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.

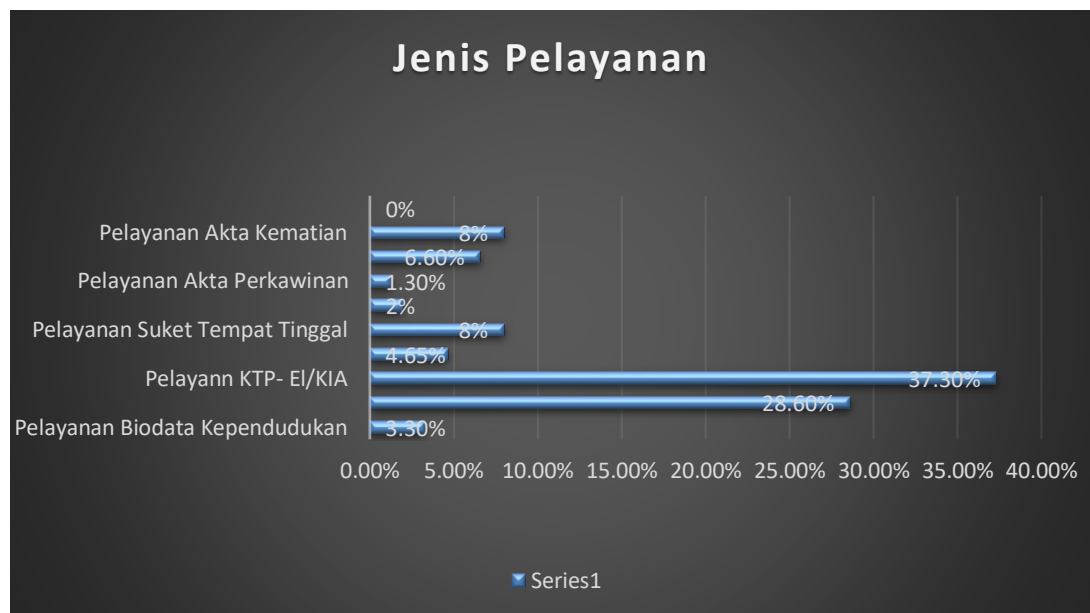
5. Jenis Pelayanan

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. Indeks Persepsi Korupsi

Sebagai bentuk implementasi dalam upaya zona berintegritas, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kutai Kartanegara juga melakukan pengukuran Indeks Persepsi Korupsi (IPK). Survey yang dilakukan dengan menggunakan 4 (empat) variabel yaitu: Prevalensi Korupsi, Mekanisme Akuntabilitas, Motivasi Korupsi, dan Efektivitas Program Anti Korupsi. Secara umum hasil survey mempunyai nilai rerata IPK sebesar **98 (Sangat baik)**.

Hasil ini menunjukkan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kutai Kartanegara secara keseluruhan tidak ada gejala yang mengindikasikan adanya oknum dalam meminta (pemerasan)/ memperoleh/memberi (penyuapan) imbalan uang, barang, atau keistimewaan (nepotisme) bagi layanan yang sudah seharusnya diberikan atau menggunakan kekuasaan/wewenang untuk mencapai tujuan yang tidak sesuai dengan standar etik/moral atau peraturan perundang-undangan bagi kepentingan pribadi (personal, keluarga dekat, kawan dekat).

Selanjutnya hasil Indeks Persepsi Korupsi pada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara tersebut dapat dilihat dalam tabel 5.6 sebagai berikut:

Tabel 5.6. Nilai Score Indeks Persepsi Korupsi

Indikator	Rerata
1. Prevalensi Korupsi	
1.1 Terdapat oknum dari pihak DISDUKCAPIL menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	99,69
1.2 Terdapat oknum dari pihak DISDUKCAPIL meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	99,58
1.3 Terdapat oknum dari pihak DISDUKCAPIL menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	99,97
1.4 Terdapat oknum dari pihak DISDUKCAPIL meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	99,66
1.5 Terdapat oknum dari pihak DISDUKCAPIL menawarkan percepatan proses di luar prosedur	99,20
Rerata Variabel	99,62
2. Mekanisme Akuntabilitas	
2.1 Kejelasan prosedur pelayanan kesehatan	89,58
2.2 Transparansi biaya pelayanan kesehatan	89,88
Rerata Variabel	89,73
3. Motivasi Korupsi	
3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak DISDUKCAPIL terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Adminduk	99,86
3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak DISDUKCAPIL terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	99,80
3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan Adminduk	99,90
Rerata Variabel	99,86
	96,40
Efektivitas Program Anti Korupsi	
4.1 Apakah anda tahu DISDUKCAPIL memiliki program pengendalian anti korupsi	na
4.2 Efektivitas program pengendalian anti korupsi dari DISDUKCAPIL dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	na
4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL dalam pengendalian gratifikasi	na
Rerata IPK	97,71
Keseluruhan	98

Sumber: Data primer Diolah

Tabel 5.7. Kinerja Indeks Persepsi Korupsi

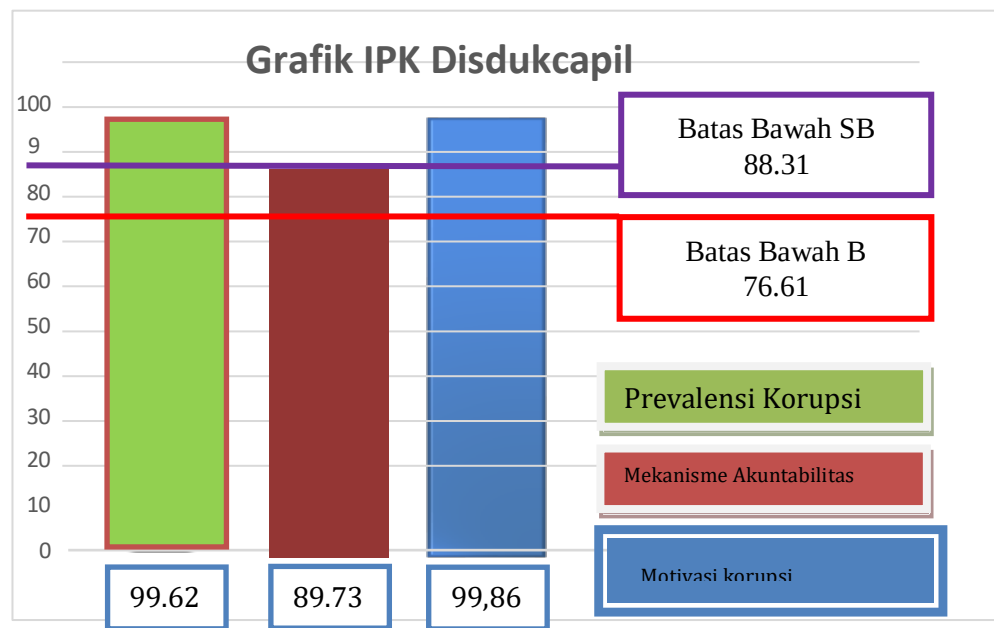
Indek Persepsi Korupsi	Rerata
1.1 Terdapat oknum dari pihak DISDUKCAPIL menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	S B
1.2 Terdapat oknum dari pihak DISDUKCAPIL meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	S B
1.3 Terdapat oknum dari pihak DISDUKCAPIL menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	S B
1.4 Terdapat oknum dari pihak DISDUKCAPIL meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	S B
1.5 Terdapat oknum dari pihak DISDUKCAPIL menawarkan percepatan proses di luar prosedur	S B
Rerata Variabel	S B
2. Mekanisme Akuntabilitas	
2.1 Kejelasan prosedur pelayanan Adminduk	S B
2.2 Transparansi biaya pelayanan Adminduk	S B
Rerata Variabel	S B
3. Motivasi Korupsi	
3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak DISDUKCAPIL terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Adminduk	S B
3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak DISDUKCAPIL terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	S B
3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan Adminduk	S B
Rerata Variabel	S B
Kinerja IPK	S B

Sumber: Tabel 5.6 Diolah

Keterangan:

T P	:	Tidak Pernah	S B	:	Sangat Baik
J	:	Jarang	B	:	Baik
S R	:	Sering	K B	:	Kurang Baik
S L	:	Selalu	T B	:	Tidak Baik

Dari tabel 5.7 diatas dapat terlihat bahwa Kinerja Indeks Persepsi Korupsi (IPK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara secara umum dalam posisi **Sangat Baik**.



Gambar 5.5. Grafik Indeks Presepsi Korupsi Berdasarkan Variabel

Berdasarkan gambar 5.1 diatas tergambarkan dengan jelas bahwa semua variable Indeks Persepsi Korupsi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kutai Kartanegara untuk semester pertama di tahun 2024 kesemuanya masuk kategori **Sangat Baik**.

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Laporan Hasil Indeks Persepsi Korupsi (IPK) 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 tanpa adanya unsur indikasi korupsi. Berikut kesimpulan hasil survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2024:

1. Secara umum hasil survey mempunyai nilai rerata IPK sebesar 98 (Sangat baik). Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing instalasi secara keseluruhan tidak ada gejala yang mengindikasikan adanya oknum dalam meminta (pemerasan)/memperoleh/memberi (penyuapan) imbalan uang, barang, atau keistimewaan (nepotisme) bagi layanan yang sudah seharusnya diberikan atau menggunakan kekuasaan/wewenang untuk mencapai tujuan yang tidak sesuai dengan standar etik/moral atau peraturan perundang-undangan bagi kepentingan pribadi (personal, keluarga dekat, kawan dekat).
2. Dalam IPK pada variable Program Anti Korupsi tidak bisa disurvei karena program tersebut pada saat pelaksanaan survey tersebut belum dilaksanakan sepenuhnya.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei INDEKS Persepsi Korupsi terhadap pelayanan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2024 tersebut diatas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Walaupun semua unsur terdapat nilai **Sangat Baik** semua namun perlu tetap memperbaiki dan mengevaluasi untuk memaksimalkan dalam kinerja dan pelayanan dan dilakukan evaluasi perbaikan sesuai dengan kekurangan unsur yang telah disebutkan dengan melakukan rencana tindak lanjut.
2. Hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menyediakan Penanganan Pengaduan dan sarana media komunikasi yang dianggap efektif sebagai Saran dan Masukan pada seluruh instalasi pelayanan yang representatif dan terbuka secara umum, apabila terindikasi adanya keluhan praktik korupsi.
3. Pelaksanaan Program Anti Korupsi melalui *Whistleblower System* (WBS) dan Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat mengetahui dan dapat mengakses fasilitas tersebut.

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 Persepsi Korupsi (IPK).

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

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

Muhammad 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

KUISIONER SURVEI PERILAKU KORUPSI (SPK)					
Pada bagian ini menanyakan tentang Perilaku Korupsi di instansi Disdukcapil Kab Kukar. Faktor-faktor di bawah ini merupakan instrumen untuk melihat sejauh mana perilaku korupsi pada instansi ini.					
PETUNJUK: Beri Tanda Centang (√) pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia					
1	Prevalensi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
		4	3	2	1
1.1	Terdapat oknum dari pihak Disdukcapil menerima imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta.				
1.2	Terdapat oknum dari pihak Disdukcapil meminta imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.3	Terdapat oknum dari pihak Disdukcapil menerima imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta				
1.4	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.5	Terdapat oknum dari pihak Disdukcapil menawarkan percepatan proses diluar prosedur				
2	Mekanisme Akuntabilitas	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kejelasan prosedur pelayanan Adminduk				
2.2	Transparansi biaya pelayanan Adminduk				
3	Motivasi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
3.1	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak Disdukcapil terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Adminduk				
3.2	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak Disdukcapil terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Administrasi				
3.3	Terdapat Praktek Percaloan terkait pelayanan Adminduk				
4	Efektivitas Program Anti Korupsi				
	Hal Yang Dinilai	Jawaban			
4.1	Apakah anda tahu Disdukcapil memiliki Unit Pengendalian Gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	1. Ya		2. Tidak	
Jika jawaban Ya lanjut pada poin No 4.2, 4.3 dan 4.4					

	Pernyataan	Sangat Efektif	Efektif	Tidak Efektif	Sangat Tidak Efektif
4.2	Efektifitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari Disdukcapil dalam rangka menuju Wilayah Bebas Korupsi				
4.3	efektifitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh Unit Pengendalian Gratifikasi				
4.4	Efektifitas keberadaan Banner/ Spanduk Wilayah Bebas Korupsi.				
Saran dan Masukan					Tanda tangan Responden
..... 					

.....Terima Kasih.....

LAMPIRAN



MAKLUMAT PELAYANAN
 Nomor : 188.4/185/Capil.4/VII/2020

Kami seluruh Aparatur Sipil Negara dilingkungan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Kutai Kartanegara
 menyatakan
 Sanggup menyelenggarakan Pelayanan Publik
 sesuai Standar Pelayanan Publik yang Ditetapkan.
 Apabila kami tidak mampu melaksanakan,
 kami siap menerima sanksi sesuai dengan
 peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Tenggarong, 30 Juli 2020
 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Kutai Kartanegara



Muhamad Iryanto, S.Sos., M.Si
 NIP. 19681210 198803 1 004



DISDUKCAPIL
 KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

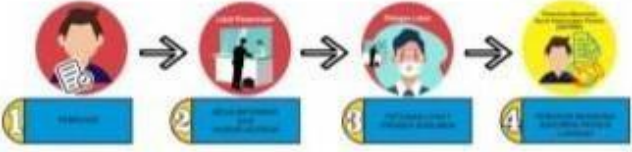
STANDAR PELAYANAN
 ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 TAHUN 2020

Kunjungi Kami di <http://disdukcapil.kukarkab.go.id>

Jl. Wolter Monginsidi
 Komplek Perkantoran Gedung E
 Lt. Dasar Tenggarong, Kode Pos 75511



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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Layanan	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 : disdukcapilikukar.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 : http://disdukcapil.kutakartanegarakab.go.id 6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial twitter/instagram/facebook : disdukcapilikukar

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Layanan	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 : disdukcapilikukar.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 : http://disdukcapil.kutaiartanegarakab.go.id 6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial twitter/instagram/facebook : disdukcapilikukar