



**PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

DOKUMEN LAPORAN

SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
TAHUN 2025**

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

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI KARANEGARA**

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

BERSAMA

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
PADA MASYARAKAT (LPPM)
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
SEMESTER 1**

TAHUN 2025

LAPORAN PELAKSANAAN KERJA SAMA

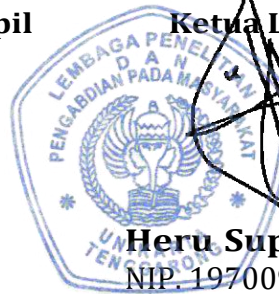
1.	JUDUL KERJASAMA	:	PENELITIAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGAR SEMESTER I TAHUN 2025
2.	REFERENSI KERJA SAMA (MoA/IA)	:	1. No MoU LPPM : 02/AG/LPPM-UKT/I/2025 2. No MoU DISDUKCAPIL : B.06.15/Disdukcapil/Set.1/500.18.5.2/01/2025
3.	MITRA KERJASAMA	:	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
4.	RUANG LINGKUP	:	KEGIATAN TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI
5.	HASIL PELAKSANAAN (OUTPUT & OUTCOME)	:	Output: Mengetahui Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kutai Kartanegara. Outcome: Program peningkatan pelayan terhadap masyarakat.
6.	TAUTAN/LINK DOKUMENTASI KEGIATAN	:	

Pihak I
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Muhamad Iryanto, S.Sos, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19681210 198803 1 004

Pihak II
Ketua LPPM UNIKARTA



Heru Suprpto, S.E., M.Si.
NIP. 19700923 200501 1 001



KATA PENGANTAR

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berkomitmen selalu terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Melalui Dokumen Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong berupaya melakukan pengukuran dan evaluasi secara berkesinambungan terkait kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan atau publik.

Penilaian kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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. Pedoman ini selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi Pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik, dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara.

Semoga Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 ini dapat bermanfaat terutama dalam evaluasi dan perbaikan serta kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pada masyarakat yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Tenggarong, 15 April 2025

***Tim Penyusun
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kutai Kartanegara***

DAFTAR ISI

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

3.1 Pendekatan Umum	27
3.1.1 Perumusan Masalah	28
3.1.2 Identifikasi Kegiatan Penelitian	29
3.1.3 Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan	30
3.2 Metode Pengumpulan Data	31
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	32
3.2.2 Metode Penarikan Sampel	33
3.2.3 Operasional Variabel	35
3.3 Metode Pengolahan Data	37
3.3.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	37
3.3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	38
3.4 Pelaksana Kegiatan	39
3.5 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan	39
3.6 Waktu Pelaksanaan	39
3.7 Tempat Pelaksanaan	40
 BAB IV	
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
5.1 Hasil Penyusunan Survei IKM	42
5.1.1 Identitas Responden	42
5.2 Kinerja Pelayanan Per Unsur	49
5.2.1 Persyaratan	49
5.2.2 Prosedur	49
5.2.3 Waktu Pelayanan	50
5.2.4 Biaya/Tarif	51

5.2.5 Produk Spesifikasi jenis Layanan	52
5.2.6 Kompetensi Pelaksana	53
5.2.7 Perilaku Petugas Pelaksana	54
5.2.8 Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	55
5.2.9 Sarana dan Prasarana	55
5.3 Persepsi IKM Secara Umum	57
5.4 Pembahasan	60
5.4.1 Pembahasan IKM	60
5.4.2 Perbandingan Nilai IKM	63
BAB V PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Rekomendasi	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	
A. Form Identitas Responden	71
B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner	72
C. Data Responden	75

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Tabel Morgan dan Krejcie.....	34
Tabel 3.2	Operasional Variabel	36
Tabel 3.3	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	38
Tabel 3.4	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	40
Tabel 4.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2	Karateristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3	Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan	47
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Menurut jenis Panatella yang diurus	48
Tabel 4.6	Unsur Persyaratan	49
Tabel 4.7	Unsur Prosedur	50
Tabel 4.8	Unsur Waktu Pelayanan	50
Tabel 4.9	Unsur Biaya / Tarif	51
Tabel 4.10	Unsur Produk Spesifikasi Layanan	52
Tabel 4.11	Unsur Kompetensi Pelaksana	53
Tabel 4.12	Unsur Perilaku Petugas pelaksana	54
Tabel 4.13	Unsur Penanganan, Pengaduan dan Saran	55
Tabel 4.14	Unsur Sarana dan Prasarana	56
Tabel 4.15	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Panatella dan Kinerja Unit Panatella	57
Tabel 4.16	Nilai Rerata Unsur Per Layanan	58
Tabel 4.17	Keluhan Responden	63
Tabel 4.18	Perbandingan Hasil Survey IKM Berdasarkan Unsur Pelayanan Tahun 2020-2025	64

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Hasil IKM Tahun 2018 - 2024	18
Gambar 3.1	Alur Pikir Penyelesaian Pekerjaan	41
Gambar 3.2	Peta Kabupaten Kutai Kartanegara	51
Gambar 4.6	Grafik Jenis Kelamin Responden	53
Gambar 5.1	Grafik Usia Responden	54
Gambar 5.2	Grafik Pendidikan Responden	56
Gambar 5.3	Grafik Pekerjaan responden	58
Gambar 5.4	Grafik Jenis Pelayanan yang diurus Responden	59
Gambar 5.5	Perbandingan IKM Tahun 2018 dan 2025	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Mengingat pentingnya layanan ini, maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil perlu senantiasa dievaluasi dan ditingkatkan.

Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Penilaian ini tidak hanya mencerminkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, tetapi juga menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan kebijakan, peningkatan kinerja aparatur, serta inovasi pelayanan publik.

Data kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, sedangkan dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, demikian pengertian tentang data dan dokumen penduduk yang disebutkan dalam Pasal 1 angka 9 dan angka 10 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 (yang selanjutnya diperbaharui melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013) tentang Administrasi Kependudukan.

Sebagaimana yang kita pahami bahwa masyarakat menginginkan semua pelayanan dan pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Birokasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peningkatan efektifitas pelayanan publik melalui pelayanan terpadu telah diupayakan sejak 2010 yaitu saat pemerintah memperkenalkan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yang dikenal sebagai generasi pertama layanan terpadu di Indonesia. Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Saat ini Pemerintah mengembangkan generasi pelayanan terpadu ketiga yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP dinilai sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia.

Perubahan transformasi Digital ini dirasakan tidak hanya oleh sektor swasta, tetapi juga oleh organisasi pemerintah. Transformasi digital menjadi sebuah adaptasi yang terus dipercepat pelaksanaannya oleh pemerintah, tak terkecuali dalam sektor pelayanan publik. Langkah transformasi digital pada pelayanan publik ini pada prinsipnya dilakukan untuk menghadirkan pelayanan yang mampu beradaptasi sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Untuk itu pemerintah perlu menyadari bahwa pelayanan publik saat ini tidak lagi berangkat dari perspektif birokrasi semata, tetapi juga harus memperhatikan kepentingan masyarakat. Hal ini sesuai dengan paradigma *New Public Service* yang mengutamakan kepentingan publik, bertindak secara demokratis dan lebih bersikap melayani daripada mengarahkan. Praktek-praktek pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku, sudapasti harus digantikan dengan pelayanan yang bersifat fleksibel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan

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

Kualitas Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dituntut untuk selalu baik dan meningkat oleh masyarakat dan merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, Masyarakat kita saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi dan tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu dan kualitas pelayanan publik yang mereka terima dari pemerintah, Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Untuk itu dituntut adanya pengukuran Kinerja dalam hal pelayanan yang prima.

Pelayanan yang prima dapat dilakukan dengan Pengukuran Kinerja yang merupakan bagian dari sistem akuntabilitas kinerja

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

Percepatan transformasi digital di berbagai sektor melalui Langkah Percepatan Transformasi digital menjadi sebuah adaptasi yang terus dipercepat pelaksanaannya oleh pemerintah, tak terkecuali dalam sektor pelayanan publik. Dunia yang makin akrab dengan dunia digital mendorong pemerintah untuk bertransformasi khususnya dalam bidang pelayanan. Publik. Transformasi digital pada sektor pelayanan publik, prinsipnya dilakukan untuk menghadirkan pelayanan publik yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan paradigma *new public service* yaitu pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik, demokratis dan bersifat melayani ketimbang mengarahkan. Menurut Deputy bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayaaan Aparatur Negara dan RB, setidaknya ada 4 (empat) langkah yang dapat dilakukan untuk mewujudkan transformasi digital pada sektor pelayanan publik, yaitu :

1. Beradaptasi dengan perubahan yang ada (*agile*)
2. Memaksimalkan penggunaan teknologi pendukung pelayanan publik yang tersedia
3. Meningkatkan kapasitas penyelenggara pelayanan dengan kemampuan yang mendukung terlaksananya transformasi digital
4. Kolaborasi pemanfaatan dan literasi data antar unit kerja/Instansi.

Pertama, menumbuhkan kesadaran dan kepekaan penyelenggara pelayanan terhadap perubahan kebutuhan yang terjadi di masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan segala perubahan yang ada.

Setelah penyelenggara pelayanan adaptif dengan perubahan,

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

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

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara selaku Lembaga pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting untuk menyediakan layanan publik, sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” juga berupaya meningkatkan

kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dapat melaksanakan tugas dan peranannya dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam bidang administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil diwilayahnya. Organisasi Perangkat daerah ini juga selalu dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan salah satunya dengan transformasi Digital.

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

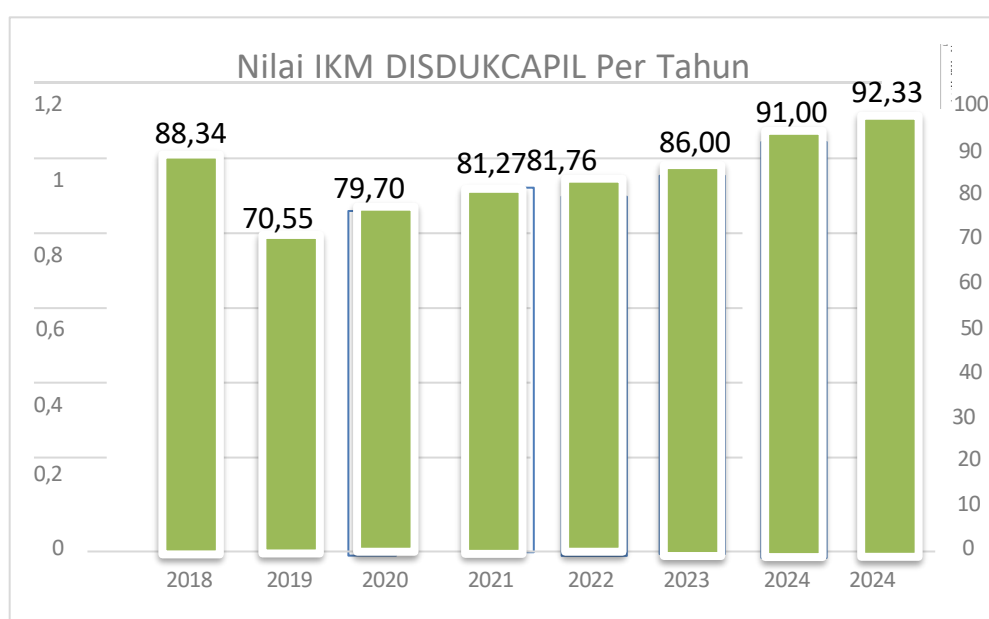
Pengembangan pelayanan yang inovatif terus dilakukan sebagai langkah konkrit dalam mengimplementasikan *grand strategy* kebijakan administrasi kependudukan secara nasional yaitu membahagiakan masyarakat dalam hal pemenuhan

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

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

Hasil laporan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dimulai sejak tahun 2018 dengan nilai IKM sebesar 88,34 (**Sangat Baik**), namun di tahun 2019 menurun menjadi 70,55 (**Kurang Baik**), artinya terjadi selisih drastis penurunan sebesar 17,79. Pada Tahun 2020 yang lalu, secara kumulatif mempunyai nilai sebesar **79,70**. Skor ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 dikategorikan **Baik**". Selanjutnya pada Tahun 2021

mengalami peningkatan yang signifikan yakni pada kategori **“Baik”** dengan nilai 81,27. Pada Tahun 2022 pada posisi **81,76**, artinya tetap mengalami kenaikan dan mendapat predikat **“Baik”**. Berikut di Tahun 2023 juga mengalami peningkatan sebesar 86.00 dengan predikat **“Baik”**. Harapannya dengan pelayanan lebih optimal, maka di tahun 2024 mengalami peningkatan pelayanan lebih bagus lagi baik pada semester I maupun Semester II Tahun 2024. Berikut disampaikan penilaian IKM sejak tahun 2018 hingga 2024;



Gambar 1.1 Nilai IKM 2018 s.d 2024
(Khusus 2024 pada Semester I and II)

1.2. MAKSUD

Penyelenggaraan survei dalam penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara ini, dimaksudkan untuk mengukur serta mengevaluasi kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan atau masyarakat yang pernah menggunakan atau mengunjungi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara pada Tahun 2025 pada Semester I.

1.3. TUJUAN

Penyusunan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Hasil pengukuran ini menjadi dasar dalam perumusan kebijakan perbaikan layanan serta peningkatan akuntabilitas dan transparansi kinerja instansi. Selain itu, IKM juga menjadi sarana untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, sehingga instansi dapat menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dengan rincian sebagai berikut:

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

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

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

1.4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pekerjaan Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2025 Semester I ini meliputi :

a. Lingkup Pelayanan

Lingkup pelayanan pada pekerjaan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 Semester I, meliputi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat dalam pemerintahan daerah kabupaten Kutai Kartanegara, unsur utama sebagai pelaksana kewenangan di lapangan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam Penyelenggaraan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, evaluasi dan pelaporan sesuai fungsi dan tugas pokoknya.

b. Lingkup Materi

Lingkup materi pekerjaan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 menyesuaikan pada analisa 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam unsur Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur- unsur tersebut meliputi :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Panatella
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana

1.5 LUARAN KEGIATAN

Adapun luaran kegiatan ini adalah tersedianya dokumen mengenai Tingkat Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Semester I Tahun 2025.

1.6 DASAR HUKUM OPERASIONAL

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

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

4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Pencatatan Administrasi Kependudukan;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan
6. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 06 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja perangkat Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB II

TINJAUAN KEBIJAKAN

2.1. PELAYANAN PUBLIK

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan Publik tidak lepas kaitannya dengan tuntutan pelanggan atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya secara efektif, efisien dan menjunjung tinggi mutu pelayanan. Hal ini menuntut organisasi-organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk selalu berinovasi. Kehadiran inovasi di suatu tempat akan diikuti oleh inovasi di tempat lain. Ini membawa konsekuensi logis untuk selalu belajar dari penyelenggara pelayanan publik di tempat lain, baik itu BUMN, Lembaga Pemerintah maupun Non Pemerintah serta dari masyarakat. Dengan semangat untuk meningkatkan pelayanan kepada publik, saat ini telah banyak inovasi pelayanan publik yang dihadirkan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan publik merupakan sebuah tugas utama dan terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mengingat hal tersebut maka setiap organisasi pemerintah hendaknya terus memberikan perhatian khusus dalam evaluasi pelayanan secara berkesinambungan sesuai yang diharapkan masyarakat luas.

Rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik merupakan sebuah tugas utama dan terpenting dalam Penyelenggaraan Pemerintah (LAN, 2006:5). Untuk itu setiap lembaga pemerintah hendaknya terus memberikan perhatian kepada penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat.

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

Menurut *Martin Cole and Greg Parston* (2006: 6), mendefinisikan pelayanan publik adalah inklusif yang mencakup semua organisasi yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang setidaknya sebagian dari organisasi 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

Pemerintah dalam upayanya memberikan pelayanan yang terbaik dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, dengan menyikapi dan membentuk organisasi penyelenggara untuk melayani kebutuhan masyarakat yang disebut dengan penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata - mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan untuk atasan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelaksanaan pelayanan publik. Sementara pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan

kepada publik dari penyelenggara pelayanan adalah masyarakat. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.

2.1.2. Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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

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

yang adil

h. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Akuntabilitas

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

j. Fasilitas dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan
Berupa pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

k. Ketepatan waktu

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

l. Kecepatan, ketermudahan dan keterjangkauan

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

2.1.3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya serta bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan

karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan / atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

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

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

Fokus yang menjadi perhatian dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan secara

langsung dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. Sedangkan untuk komponen Standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

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

a. Identifikasi Persyaratan

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

Identifikasi persyaratan pelayanan dapat dilakukan dengan cara melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu

diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah :

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

b. Identifikasi Prosedur

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

c. Identifikasi Waktu

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

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur

hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

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

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

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

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

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan luaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “**produk**” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

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

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

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi

penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan. Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

2.2. PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

2.2.1. Unsur-Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

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

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

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi

pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif *)

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana **)

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

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

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

2.2.2. Pelaksanaan dan Teknik Survei

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

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

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

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat atau melalui aplikasi online;
- c. Kuesioner elektronik (*e-survei*);

- d. Diskusi kelompok terfokus (*Focuss Group Disscusion*);
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam (*Debt-Interview*).

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

Untuk melakukan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert (Rensiss 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 sesuai persepsi atau layanan yang telah dirasakan.

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

BAB III

METODOLOGI DAN PELAKSANAAN

3.1 PENDEKATAN UMUM

Indonesia sedang memasuki era revolusi industri 4.0., era di mana disrupsi teknologi digital semakin masif. Industri 4.0 atau revolusi industri keempat adalah istilah yang secara umum digunakan untuk tingkat perkembangan industri teknologi. Untuk tingkatan ini, berfokus pada teknologi-teknologi yang bersifat digital. Pada era ini, teknologi serta sistem digital seperti *cloud computing*, *internet of things*, dan *artificial intelligent* dimanfaatkan sebagai alat yang dapat membantu memudahkan aktivitas sehari-hari.

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

Terdapat beberapa alasan, mengapa penyelenggara layanan harus berinovasi. Pertama, sudah begitu banyak regulasi yang mengatur. Antara lain UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Perpres 95 Tahun 2018 tentang SPBE, dll. Sehingga sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan inovasi.

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

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

3.1.1 Perumusan Masalah

Dengan pertimbangan tujuan pekerjaan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka perumusan masalah yang ditetapkan dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara di tahun 2025 (Semester I) secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

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

3.1.2. Identifikasi Kegiatan Penelitian

Merujuk dari perumusan masalah tersebut diatas, maka perlu di identifikasikan terlebih dahulu terkait kegiatan penelitian yang diperlukan untuk kepentingan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2025, yang meliputi tahapan sebagai berikut :

a. Proses Perencanaan

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

b. Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data adalah merupakan kegiatan melalui identifikasi dan pengumpulan data tentang

persepsi masyarakat akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Melalui proses pendataan ini akan didapat suatu keadaan tingkat kepuasan dan harapan atau tingkat kepentingan akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

c. Proses Pengolahan dan Analisis Data

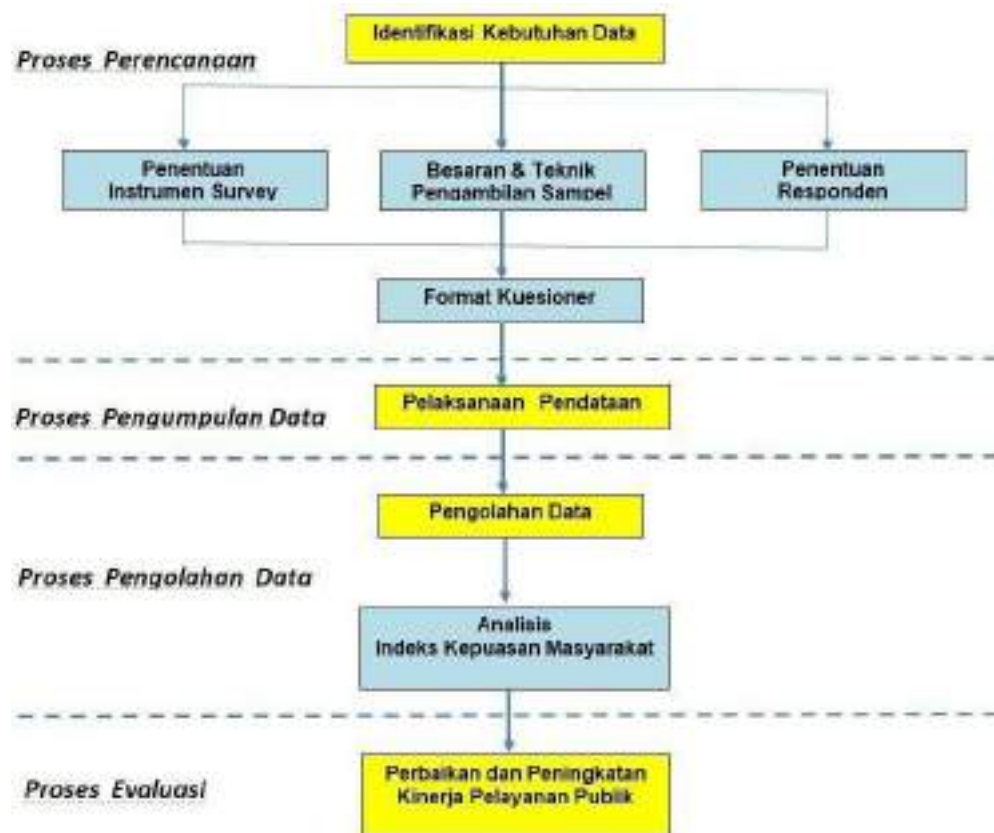
Proses pengolahan dan analisis merupakan kegiatan mengolah data- data menjadi suatu informasi yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan publik sehingga dapat ditentukan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan/harapan akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten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

d. Proses Evaluasi

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

3.1.3. Alur Pikir Proses Penyelesaian Kegiatan

Tahapan dalam rangka penyelesaian Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (Semester I), alur pikir proses penyelesaian pekerjaan yang perlu dilakukan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1. Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan

3.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Identik sama dengan tahun sebelumnya, pada tahun 2025 semester I ini dilakukan dengan metode :

- Studi Pustaka, dilakukan untuk mendapatkan data terpercaya dari penerbitan resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara maupun dari dinas-dinas terkait.
- Observasi, dilakukan untuk mendapatkan informasi dan fakta

primer/langsung tentang kondisi fisik pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang merupakan hasil pengamatan lapangan secara visual.

- c. Survei/Wawancara, dilakukan untuk mendapatkan gambaran primer dari responden/masyarakat tentang persepsi dan harapan akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

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

3.2.1. Jenis Dan Sumber Data

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

a. Data primer

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

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

b. Data sekunder

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

3.2.2. Metode Penarikan Sampel

Populasi yang dimaksud pada pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah masyarakat yang telah melakukan berbagai kepentingan terkait dengan tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Selama periode bulan Agustus sampai dengan bulan September Tahun 2025 (Semester I) yaitu sebanyak masyarakat yang melakukan pengurusan di Disdukcapil.

Sementara itu dalam penentuan responden berdasarkan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Panatella Publik, responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan :

S = Jumlah sampel

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

N = populasi

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

Adapun tabel Morgan dan Krejcie ditampilkan sebagaimana dibawah ini :

Tabel 3.1. Sampel Morgan dan Krejcie

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

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

Mencermati jumlah responden dari sebagian populasi yang telah ditetapkan sebagaimana tabel Sampel Morgan dan Krejcie diatas dan banyaknya populasi dalam kajian, yaitu masyarakat yang telah melakukan berbagai kepentingan pengurusan catatan keadministrasian

kependudukan sesuai tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara mulai bulan Februari hingga April 2025 baik yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara atau pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Gedung Kantor Bupati Kutai Kartanegara maupun melalui pelayanan aplikasi online yang sudah disiapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, maka besarnya sampel yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan harapan/kepentingan akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah minimal sampai batas waktu penyusunan laporan IKM ini. Jumlah responden ditentukan berdasarkan rata-rata jumlah pengguna layanan dalam satu periode tertentu. Teknik penentuan responden menggunakan metode *accidental sampling* atau *purposive sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan ketersediaan dan kesediaan mereka untuk diwawancarai atau mengisi kuesioner setelah menerima layanan.

Berdasarkan jumlah responden yang telah ditetapkan tersebut maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah acak. Pengambilan sampel dengan metode acak digunakan karena populasi (masyarakat yang telah melakukan permintaan pelayanan) terbagi atas beberapa lapisan/bagian dalam hal tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Mengingat waktu penyusunan Pelaporan Indeks kepuasan Masyarakat pada Semester Pertama di tahun 2025 ini terbatas, maka sampel yang diambil sebagai responden yang merupakan bagian masyarakat sebanyak kemampuan tim penyusun.

3.2.3. Operasional Variabel

Penentuan operasional variabel yang digunakan dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah Penilaian (*Percepsi*) dan Harapan (*Expectacy*) masyarakat atas 9 unsur indeks kepuasan masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang diberikan oleh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Variabel tersebut diberi batasan dengan spesifikasi aktivitas atau operasi yang diperlukan agar dapat dilakukan pengukuran. Secara operasional, variabel-variabel kepuasan masyarakat yang akan dianalisa didefinisikan sebagai berikut :

Tabel 3.2. Operasional Variabel.

Konsep : Kepuasan Masyarakat		
	Variabel : Kenyataan yang dihadapi Masyarakat	
		Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat :
		Persyaratan Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
		Sistem, mekanisme dan Prosedur Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan
		Waktu Penyelesaian Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
		Biaya Tarif Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan /atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
		Produk spesifikasi Jenis Panatella Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
		Kompetensi Pelaksana Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
		Perilaku Pelaksana Sikap petugas dalam memberikan sebuah pelayanan.

		Penanganan Pengaduan • Penangan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
--	--	---

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

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, diolah

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

3.3. METODE PENGOLAHAN DATA

3.3.1. Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

- Menghitung Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang.

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

	Jumlah Bobot	1
Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang =	-----	= ----- = 0,111
	Jumlah Unsur	9

b. Menghitung nilai SKM

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

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

c. Menghitung Konversi Nilai

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

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

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

Hasil perhitungan di atas di kategorikan sebagai berikut :

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

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

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

3.4 Pelaksana Kegiatan

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

3.5 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan

Secara garis besar Pelaksanaan kegiatan ini meliputi 3 tahapan:

- a. Persiapan
 1. Pembentukan Tim Peneliti
 2. Penyiapan & Penyusunan Program Kerja Tim Peneliti
- b. Pelaksanaan Kegiatan
 1. Pengumpulan Data Primer dan Data Sekunder
 2. Pengolahan Data dan Analisis Data
- c. Pelaporan
 1. Penyusunan Laporan Hasil Kegiatan
 2. Melaksanakan Pelaporan Hasil kegiatan kepada Pemprakarsa Pekerjaan.
 - a. Menyempurnakan Laporan Hasil Kegiatan
 - b. Menyerahkan Laporan Hasil Kegiatan

3.6 Waktu Pelaksanaan

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan oleh Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan dan Pelayanan Publik. Kegiatan survei pengambilan data dan pelaporan ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan yakni dimulai pada bulan Februari

hingga Maret 2025, mengikuti kalender kegiatan tahun berjalan. Dengan rincian kegiatan dan jadwal sebagai berikut :

Tabel 3.4 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei

No	Kegiatan	Tahun Pelaksanaan 2025								
		Februari				Maret				April
		M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	
1	Persiapan									
2	Pengumpulan Data									
2	Pengolahan dan Analisis Data									
3	Penyusunan Laporan									

3.7 Tempat Pelaksanaan

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



Gambar 3.2 Peta Wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penyusunan Survei IKM

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

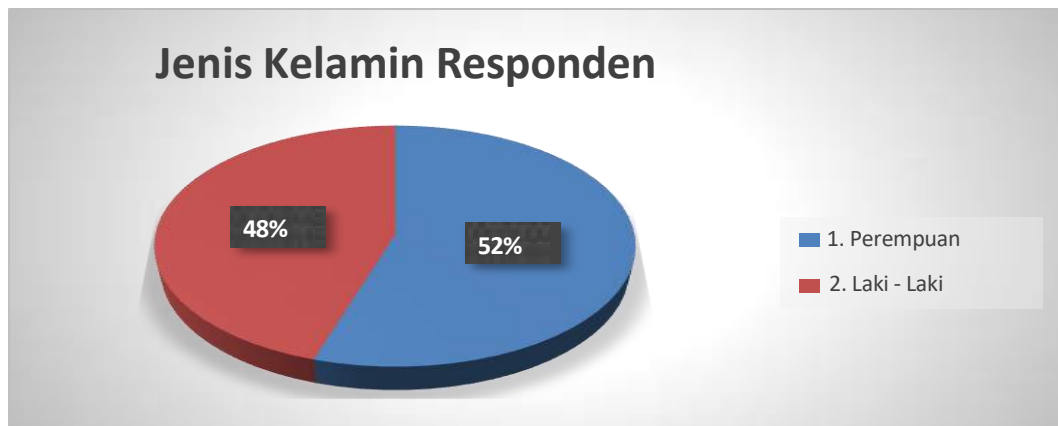
4.1.1 Identitas Responden

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 4.1. Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	24	48,00%
2	Perempuan	26	52,00%
3	Total	50	100%



Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin

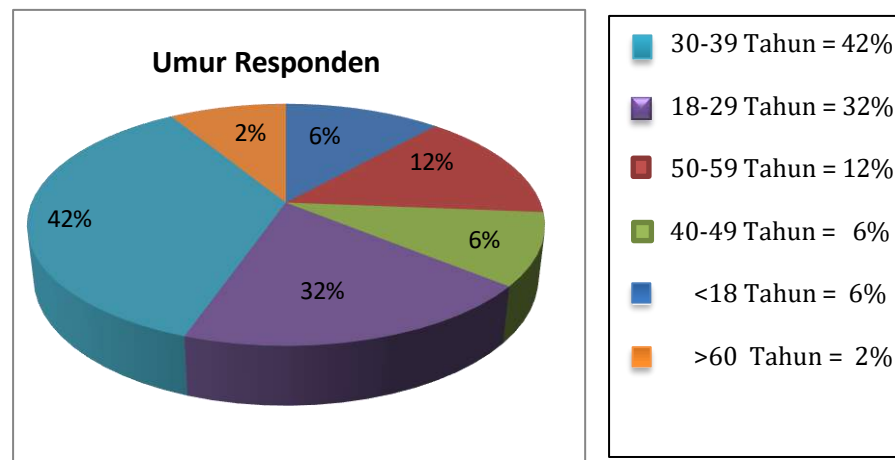
Berdasarkan Tabel 4.1. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki yang mencapai 48%, sedangkan sisanya berjenis kelamin perempuan yang mencapai 52%. Dari karakteristik ini dapat dijelaskan bahwa pemanfaatan pelayanan terhadap program masih didominasi oleh laki-laki, namun agar tetap menghadirkan kesetaraan gender maka tetap mengakomodir responden perempuan. Meskipun tidak ada perbedaan kualitas pelayanan publik terhadap perbedaan gender. semua responden sebanyak 50 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 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah	Persen
1	≤ 18 Tahun	3	6%
2	18 - 29 Tahun	16	32%
3	30 - 39 Tahun	21	42%
4	40 - 49 Tahun	3	6%
5	50 - 59 Tahun	6	12%
6	>60 Tahun	1	2%
	Total	50	100%



Gambar 4.2 Grafik Usia Responden

Berdasarkan Responden secara keseluruhan yakni sebanyak 50 responden tersebut, rentang usia dari ≤ 18 tahun hanya sebanyak 3 orang dengan 6% dimana, bisa diidentifikasi bahwa pada rentang usia ini memang masih sedikit yang menjadi responden terpilih. Berikut besaran responden berada pada rentang usia diantara 18 s/d 29 Tahun yakni sebanyak 16 responden atau sebesar 32%, Hal ini menunjukkan bahwa usia responden telah berusia dewasa dalam berfikir dan memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan. berikutnya pada rentang usia 30 s/d 39 Tahun yang merupakan usia dominasi atau terbanyak yakni sebesar 42% yakni sebanyak 21 orang, usia 50 s/d 59 Tahun sebesar 12% atau 6 responden, di ikuti pada

rentang usia dari 40 s/d 49 Tahun sebesar 6% atau dengan jumlah 9 responden dan $\geq$ diatas 60 tahun yakni sebanyak 1 orang yang menjawab atau sebesar 2%. Hal ini agak berbeda dari tahun sebelumnya yang pada usia ini dapat dimaklumi mengingat Responden diusia ini terkadang kesulitan dalam mengoperasikan smartphone yang mendukung *Whatsappweb* yang mana kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *google form*.

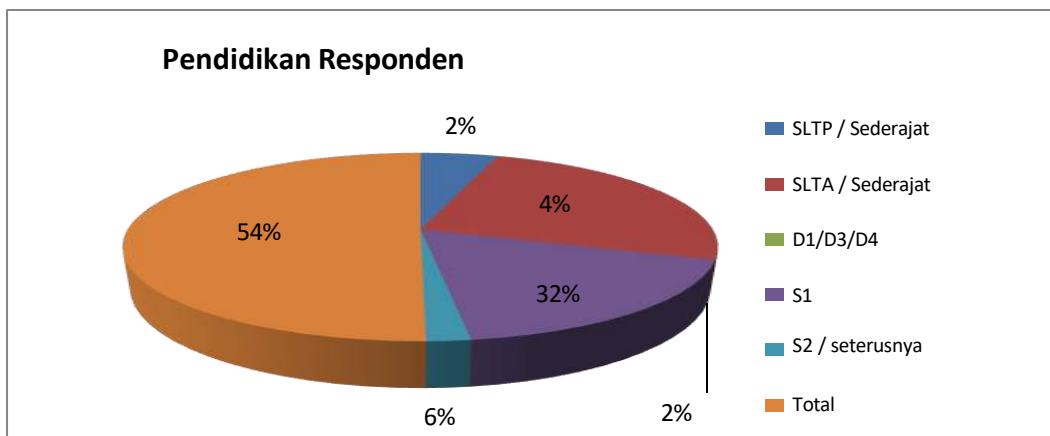
Dengan karakteristik dengan kemampuan fisik dan psikologis yang semakin menurun memerlukan kenyamanan sarana dan prasarana tempat pelayanan Selanjutnya tidak ada responden yang tidak menjawab, mengingat item pertanyaan sifatnya wajib. Dapat dilihat juga bahwa diusia 30 sd 39 adalah usia terbanyak yang 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 mayarakat tersebut.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Responden	Jumlah	Persen
1	SD / Sederajat	1	2 %
2	SLTP / Sederajat	2	4 %
3	SLTA / Sederajat	27	54 %
4	D1/D3/D4	1	2 %
5	S1	16	32 %
6	S2	3	6 %
Total		50	100%



Gambar 4.3 Grafik Pendidikan Responden

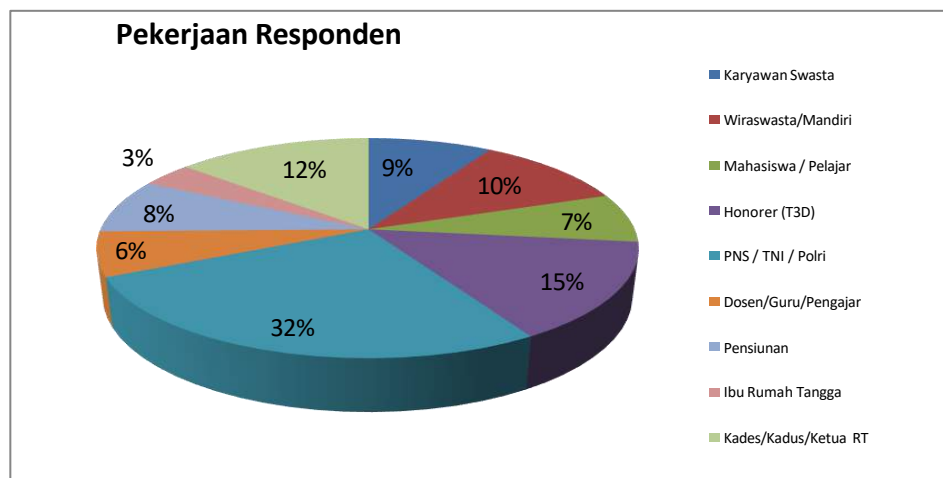
Pada karakter Pendidikan dari 50 responden tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berpendidikan SD sederajat menjawab sejumlah 1 orang atau 2 %, artinya yang menjadi responden pada tingkat pendidikan SD sederajat ini yang mempunyai rerata paling rendah. Selanjutnya pada SLTP sederajat yang mencapai 4 %, SLTA sederajat yang mencapai 54 % dengan jumlah 27 responden, D1/D3 sebanyak 2 % dengan kata lain jumlah Responden pada tingkatan ini sejumlah 1 responden, dan Perguruan Tinggi (S1) sebanyak 32 % atau sejumlah 16 responden. Pada tingkatan ini adalah jumlah responden yng paling banyak. Dan diikuti S2/seterusnya sebanyak 6 %. 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, misalnya terkait dengan biaya/tarif dalam pelayanan (jika ada) atau lainnya.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persen
1	Karyawan Swasta	5	10%
2	Wiraswasta/Mandiri	16	32%
3	Mahasiswa / Pelajar	6	12%
4	ASN / P3K	3	6%
5	PNS / TNI / Polri	2	4%
6	Dosen/Guru/Pengajar	4	8%
7	Pensiunan	1	2%
8	Mengurus Rumah Tangga	7	14%
9	Kades/Kadus/Ketua RT	4	8%
10	Lainnya	2	4%
	Total	50	100%



Gambar 4.4 Grafik Pekerjaan Responden

Dari data Tabel dan grafik diatas, diketahui bahwa berdasarkan Pekerjaan terbanyak adalah Wiraswasta yakni sejumlah 32% atau sejumlah 16 responden dari 50 jumlah keseluruhan responden, berikutnya adalah kelompok yang pekerjaannya sebagai Mengurus Rumah Tangga sebanyak 14% atau sejumlah 7 responden, dan selanjutnya berurutan sebagaimana tabel diatas dan yang paling sedikit adalah Pensiunan sebanyak 1 responden atau 2%. Meskipun tidak ada perbedaan kualitas pelayanan publik terhadap karakteristik pekerjaan masyarakat,

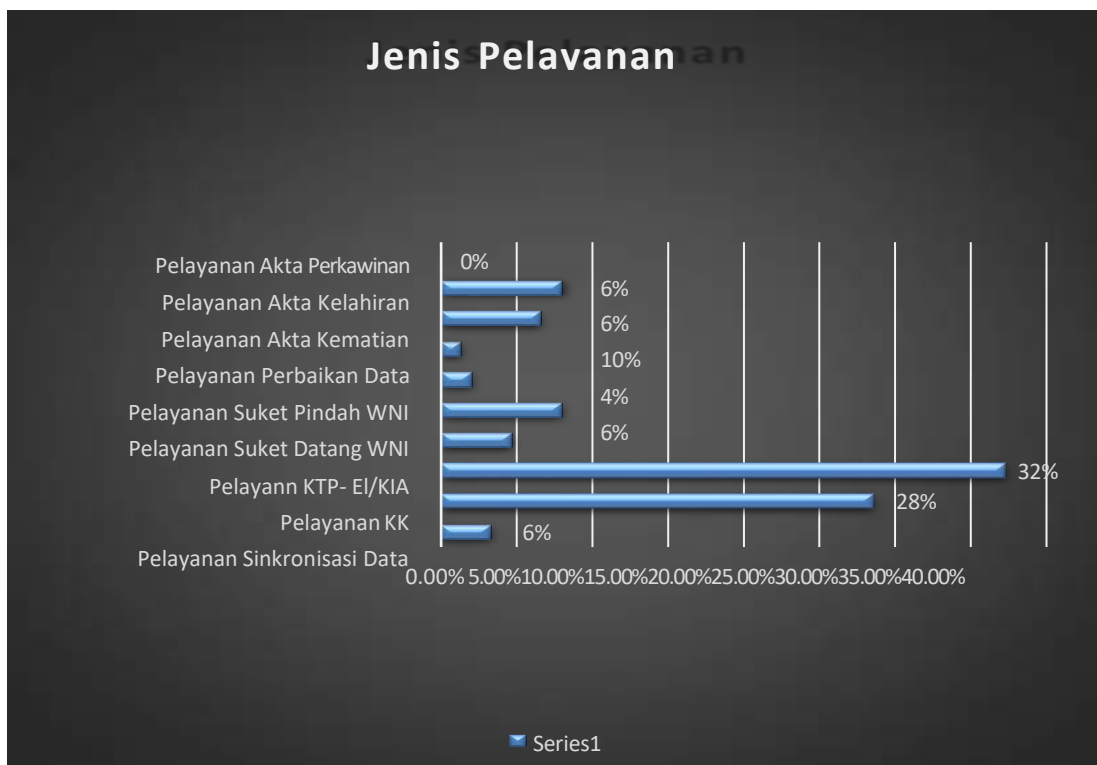
namun secara ekonomi unsur biaya/tarif dapat menjadi pertimbangan untuk dapat mengadopsi berbagai karakteristik pekerjaan responden ini.

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 4.5
Karakteristik Responden Menurut Jenis Pelayanan yang diurus

No	Jenis Pelayanan Responden	Jumlah	Persen
1	Pelayanan Perbaikan Data	5	10%
2	Pelayanan Kartu Keluarga	14	28%
3	Pelayann KTP- Elektronik/KIA	16	32%
4	Pelayanan Suket Pindah WNI	2	4%
5	Pelayanan Suket Datang WNI	3	6%
6	Pelayanan Sinkronisasi Data	3	6%
7	Pelayanan Akta Perkawinan	0	0%
8	Pelayanan Akta Kelahiran	3	6%
9	Pelayanan Akta Kematian	3	6%
	Jumlah	50	100 %



Gambar 4.5 Grafik Pelayanan Responden

Dari 10 jenis pelayanan yang tergambar hasil tabulasi data dan gambar grafik diatas dapat diketahui bahwa Responden paling banyak melakukan pengurusan KTP-El atau KIA yakni sebanyak 16 orang atau 32 %, dan pelayanan KK yakni sebesar 28%, dari 50 responden, selanjutnya di ikuti oleh responden yang mengurus pelayanan Akta Perkawinan kemudian yang paling sedikit melakukan pengurusan sebesar 0%.

5.2. Kinerja Pelayanan Per Unsur

5.2.1 Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berdasarkan tabulasi data unsur persyaratan yang terdiri dari 2 indikator, dari 50 responden yang menjawab didapatkan jumlah score sebesar 185 dan 193 dengan tingkat nilai rasio sebanyak 3,70 dan 3,86, sehingga rerata pada kriteria Persyaratan sebesar 3,78 (Sangat Baik) terhadap kepuasan pada unsur persyaratan pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara adalah Sangat Baik.

Tabel 4.6 Unsur persyaratan

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
I	Persyaratan	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
1.1	Kemudahan Persyaratan dengan pelayanan yang di inginkan	50	185	3,70
1.2	Kesesuaian Persyaratan Teknis pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Syarat teknis merupakan dokumen/berkas yang harus dipenuhi)	50	193	3,86
Rerata				3,78
Kriteria Kinerja				Sangat Baik

5.2.2 Prosedur

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

mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Tabel 4.7 Unsur Prosedur

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
II	Prosedur	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
2.1	Tahapan Pelayanan telah Sesuai dengan Pelayanan yang telah ditetapkan (Meliputi Diagram Alur, SOP)	50	190	3,80
2.2	Tahapan Prosedur Pengaduan telah tepat, cepat dan terpadu (Optimal)	50	192	3,84
	Rerata			3,82
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan pada unsur prosedur diperoleh kenyataan bahwa prosedur dalam penyenggaraan pelayanan yang sesuai dengan diagram alur maupun SOP didapatkan dari jumlah responden yang menjawab sebesar 50 orang dengan Jumlah score 2 indikator sebesar 190 dan 192 dengan tingkat nilai rasio sebanyak 3,80 dan 3,84 dengan kriteria kinerja Sangat Baik yakni pada angka 3,82.

5.2.3 Waktu Pelayanan

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

Tabel 4.8 Unsur Waktu Pelayanan

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
III	Waktu Pelayanan	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
3.1	Konsistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja jam kerja yang telah ditetapkan	50	178	3,56
3.2	Petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan	50	183	3,66
3.3	Efektifitas Layanan Online yang sudah diterapkan	50	193	3,86
3.4	<i>Respon Time</i> (Waktu Tanggap) Petugas Layanan	50	191	3,82
	Rerata			3,73
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Hasil tabulasi tingkat kepuasan pada unsur waktu pelayanan dengan 50 responden dengan 4 indikator, Petugas konsistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan dengan jumlah score 178 dengan rasio 3,56, petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan jumlah score 183 dengan rasio 3,66, Layanan Online yang sudah diterapkan dengan jumlah score 193 dengan rasio 3,86 dan yang terakhir adalah Respon Time Petugas Layanan dengan jumlah score 191 dengan rasio 3,82. Keseluruhan indikator memiliki Kinerja yang Sangat Baik dengan rerata 3,73.

5.2.4 Biaya/Tarif

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

Tabel 4.9 Unsur Biaya / Tarif

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

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan pada unsur biaya/tarif pada hasil penelitian kuisioner tidak dapat di score berdasarkan nilai persepsi. Karena memang didalam program pelayanan tidak ada biaya atau tarif yang dibebankan (Berdasarkan PERDA Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas PERDA Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan), namun demikian dalam hasil penelitian didapatkan hasil dari 50 responden menjawab bahwa tidak mengeluarkan biaya atau tarif

tertentu untuk mendapatkan layanan adminduk.

5.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan

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

Tabel 4.10 Unsur Produk Spesifikasi Layanan

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
V	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
5.1	Produk Hasil Layanan Sesuai Permintaan	50	189	3,78
5.2	Produk layanan/Kinerja Disdukcapil sesuai dengan Tugas dan Fungsi serta wewenangnya	50	190	3,80
5.3	Efektifitas Kerjasama Disdukcapil dengan Perangkat terkait (Misal dg Desa / Kelurahan /Kecamatan dan RT	50	197	3,94
5.4	Produk Hasil Layanan Sesuai dengan Ketentuan dan Keinginan	50	190	3,80
	Rerata			3,83
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan masyarakat pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang sesuai dengan permohonan yang dikerjakan terkait dengan kepuasan dengan jumlah responden 50 dengan 4 indikator, Produk Hasil Pelayanan/kinerja Disdukcapil sudah memberikan kepuasan menunjukkan jumlah total score yang diperoleh 189 dengan perbandingan rasionya 3,78, Produk layanan/Kinerja Disdukcapil sesuai dengan Tugas dan Fungsi serta wewenangnya dengan score 190 dengan rasio 3,80 sedangkan penilaian kepuasan responden dalam kinerja Kerjasama Disdukcapil dengan Instansi lain (misalnya dengan OPD lain, Kecamatan, Kelurahan/Desa bahkan dengan RT sudah berjalan baik dan efektif mempunyai total score 197 dan

rasionya 3,94. Berikut adalah Produk hasil layanan yang sesuai ketentuan dan Keinginan dengan besaran 190 atau dengan rasio 3,80, sehingga keseluruhan indikator menunjukkan kinerja pelayanan yang Baik, demikian juga rerata unturnya, sehingga hasilnya rerata 3,83 atau dengan predikat sangat baik atau dengan kata lain indikator pada bidang ini sangat memuaskan.

5.2.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana dalam hal ini adalah pimpinan Disdukcapil dan perangkatnya meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan hasil tabulasi data tingkat kepuasan terhadap kompetensi pelaksana.

Tabel 4.11 Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
VI	Kompetensi Pelaksana	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
6.1	Kompetensi Pengetahuan, Keahlian dan Keterampilan Petugas memberikan pelayanan	50	185	3,70
6.2	Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya	50	183	3,66
6.3	Petugas yang selalu ada saat dibutuhkan	50	179	3,58
	Rerata			3,65
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Data diatas menunjukan bahwa penilaian 50 responden terhadap unsur kompetensi dengan 3 indikator pelaksana yang menyatakan kompetensi (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan operasional perangkat software) mempunyai jumlah score 185 dengan rasio 3,70. Petugas Pelayanan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya mempunyai score 183 dengan rasio 3,66, serta Petugas yang selalu ada saat dibutuhkan mempunyai skor 179

atau setara dengan rasio 3,58, dan tentunya dengan kriteria kinerja Sangat Baik (3,65).

5.2.7 Perilaku Petugas Pelaksana.

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

Tabel 4.12 Unsur perilaku petugas

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
VII	Perilaku Petugas Pelaksana	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan	50	193	3,86
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/respon petugas	50	185	3,70
7.3	Kemudahan komunikasi/koordinasi	50	185	3,70
7.4	Petugas Pelayanan berlaku Adil (tidak ada perlakuan istimewa, menawarkan percepatan proses diluar prosedur)	50	194	3,88
	Rerata			3,79
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Dari hasil pengolahan tabel diatas tersebut menunjukan bahwa 50 responden memberikan kontribusi jawaban terhadap 4 indikator, penilaian keramahan, etika dalam pelayanan dengan total score 193 dan rasio 3,86, sedangkan untuk bagian Kepedulian/daya tanggap dan respon terhadap pelayanan responden mempunyai total score 185 dengan rasionya sebesar 3,70. Berikutnya diikuti oleh kemudahan masyarakat dalam berkoordinasi/komunikasi sebesar 185 atau rasio sebesar 3,70. Selanjutnya keadilan petugas Layanan dinyatakan dalam hasil 194 atau dengan rasio sebesar 3,88. Dengan demikian dinyatakan kinerja pelayanan Sangat Baik dengan nilai rerata 3,79.

5.2.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Tabel 4.13 Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
VIII	Penanganan Pengaduan dan Saran	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
8.1	Petugas menerima saran dan masukan untuk kebaikan pelayanan	50	189	3,78
8.2	Tindaklanjut Masukan dan Saran	50	182	3,64
8.3	Kecepatan & ketepatan penanganan pengaduan	50	183	3,66
8.4	Keberadaan Media komunikasi dan informasi/koordinasi (spt: Media Sosial, Kotak Aduan dll)	50	190	3,80
	Rerata			3,72
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan unsur penanganan pengaduan dari 50 responden dengan menilai 4 indikator, Petugas dalam melaksanakan tugasnya/memberikan pelayanan menerima saran dan masukan mempunyai nilai jumlah score 189 dengan rasio 3,78. Sedangkan untuk tindak lanjut perbaikan saran dan masukan mempunyai nilai jumlah score 182 dengan rasionya sebesar 3,64. Berikutnya Jumlah skor 183 atau skala rasio sebesar 3,66 untuk kecepatan dan Ketepatan dalam Penanganan pengaduan. Dan Disdukcapil menyediakan media komunikasi saran dan masukan mempunyai nilai jumlah score 190 dengan rasio 3,80 dengan kriteria baik. Score rata-rata atau score unsur sebesar 3,72, ke semua indikator diatas dinyatakan Sangat Baik.

5.2.9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan penyelenggaraan

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

Tabel 4.14 Unsur Sarana dan Prasaran

No	Unsur / Indikator	Jumlah Responden Menjawab	Jumlah Score	Score/ Rsp (Indikator)
VIII	Sarana dan Prasarana	(1)	(2)	(3) = (2):(1)
9.1	Kondisi Sarana Prasarana dan Administrasi Pelayanan (Gedung, Ruang Pelayanan, Kondisi dan Kelengkapan Sarana Standar Teknis Pelayanan (Blanko KTP, peralatan/Kelengkapan, rekaman Foto dll.	50	193	3,86
9.2	Ketersediaan Petugas Pelayanan	50	192	3,84
9.3	Keamanan dan Ketersediaan tempat parkir (Motor & Roda 4)	50	193	3,86
9.4	Fasilitas Ibu Menyusui/Anak-anak maupun Disabilitas /Fasilitas lain	50	197	3,94
	Rerata			3,88
	Kriteria Kinerja			Sangat Baik

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan pada unsur sarana dan prasarana pada tabel diatas menunjukkan bahwa 50 responden menilai terhadap 4 indikator, kondisi Sarana Prasarana dan administrasi untuk ruang kerja dalam pelayanan mempunyai jumlah score 193 dan rasio 3,86, sedangkan dalam Ketersediaan petugas Pelayanan mempunyai total score 192 dengan rasio 3,84 serta dengan keamanan dan Ketersediaan Tempat parkir Disdukcapil mempunyai total score 193 dengan rasio 3,86. Selanjutnya yang terakhir adalah Fasilitas untuk ibu menyusui, anak-anak dan maupun fasilitas disabilitas sebesar 197 atau dengan rasio 3,94. Dari 4 unsur indikator sapras diatas semuanya terkoreksi Sangat Baik (3,88).

5.3 Persepsi IKM Secara Umum

Setelah dilakukan pengolahan data terhadap seluruh kuisioner yang masuk maka dapat diperoleh nilai IKM untuk menilai hasil kinerja Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan mengacu pada kategorisasi hasil pengukuran IKM Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka berdasarkan nilai dari semua indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja Institusi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara tersebut pada Tahun 2025 mendapat nilai 94,32 (**94**) atau mempunyai **predikat A** dengan mutu pelayanan **“Sangat Baik”**.

Tabel 4.15. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Panatella dan Kinerja Unit Panatella

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

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

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

Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur / Indikator	Score Skala 4	Kinerja Layanan	Score Skala 100	Kinerja Layanan
I	Persyaratan				
1.1	Kemudahan Persyaratan dengan pelayanan yang diinginkan	3,70	Sangat Baik	92,50	Sangat Baik
1.2	Kesesuaian Persyaratan Teknis	3,86	Sangat Baik	96,50	Sangat Baik
	pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Syarat teknis merupakan dokumen/berkas yang harus dipenuhi)				
	Kinerja Layanan Unsur I			94,50	Sangat Baik
II	Prosedur				
2.1	Tahapan Pelayanan telah Sesuai dengan Pelayanan yang telah ditetapkan (Meliputi Diagram Alur, SOP)	3,80	Sangat Baik	95,00	Sangat Baik
2.2	Tahapan Prosedur Pengaduan telah tepat, cepat dan terpadu (Optimal)	3,84	Sangat Baik	96,00	Sangat Baik
	Kinerja Layanan Unsur II			95,50	Sangat Baik
III	Waktu Pelayanan				
3.1	Konsistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja jam kerja yang telah ditetapkan	3,56	Sangat Baik	89,00	Sangat Baik
3.2	Petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan	3,66	Baik	91,50	Sangat Baik
3.3	Efektifitas Layanan Online yang Sudah diterapkan	3,86	Sangat Baik	96,50	Sangat Baik
3.4	Respon Time (Waktu Tanggap) Petugas Layanan	3,82	Sangat Baik	95,50	Sangat Baik
	Kinerja Layanan Unsur III			93,13	Sangat Baik
IV	Biaya/Tarif				
4.1	Anda Mengeluarkan Tarif /Pembiayaan dalam Panatella	-	-	-	-
4.2	Jika Ya, Tarif yang diberikan sesuai dengan Standar dan Aturan	-	-	-	-
	Kinerja Layanan			-	-
V	Produk Spesifikasi Jenis Layanan				
5.1	Produk Hasil Layanan Sesuai Permintaan	3,78	Sangat Baik	94,50	Sangat Baik
5.2	Produk layanan/Kinerja Disdukcapil sesuai dengan Tugas dan Fungsi serta wewenangnya	3,80	Sangat Baik	95,00	Sangat Baik

5.3	Efektifitas Kerjasama Disdukcapil dengan Perangkat terkait (Misal dg Desa / Kelurahan /Kecamatan dan RT	3,94	Sangat Baik	98,50	Sangat Baik
5.4	Produk Hasil Layanan Sesuai dengan Ketentuan dan Keinginan	3,80	Sangat Baik	95,00	Sangat Baik
	Kinerja Layanan			95,75	Sangat Baik
VI	Kompetensi Pelaksana				
6.1	Kompetensi Pengetahuan, Keahlian dan Keterampilan	3,70	Sangat Baik	92,50	Sangat Baik
	Petugas memberikan pelayanan				
6.2	Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya	3,66	Sangat Baik	91,50	Sangat Baik
6.3	Petugas yang selalu ada saat dibutuhkan	3,58	Sangat Baik	89,50	Sangat Baik
	Kinerja Layanan			91,17	Sangat Baik
VII	Perilaku Petugas Pelaksana				
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas /memberikan pelayanan	3,86	Sangat Baik	96,50	Sangat Baik
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/respon petugas	3,70	Sangat Baik	92,50	Sangat Baik
7.3	Kemudahan komunikasi/koordinasi	3,70	Sangat Baik	92,50	Sangat Baik
7.4	Petugas Pelayanan berlaku Adil (tidak ada perlakuan istimewa, menawarkan percepatan proses diluar prosedur)	3,88	Sangat Baik	97,00	Sangat Baik
	Kinerja Layanan			94.63	Sangat Baik
VIII	Penanganan Pengaduan dan Saran				
8.1	Petugas menerima saran dan masukan untuk kebaikan pelayanan	3,78	Sangat Baik	94,50	Sangat Baik
8.2	Tindaklanjut Masukan dan Saran	3,64	Sangat Baik	91,00	Sangat Baik
8.3	Kecepatan & ketepatan penanganan pengaduan	3,66	Sangat Baik	91,50	Sangat Baik
8.4	Keberadaan Media komunikasi dan informasi/koordinasi (contoh : Media Sosial, Kotak Aduan dll)	3,80	Sangat Baik	95,00	Sangat Baik
	Kinerja Layanan			93,00	Sangat Baik
IX	Sarana dan Prasarana				
9.1	Kondisi Sarana Prasarana dan Administrasi Pelayanan (Gedung, Ruang Pelayanan Kondisi dan Kelengkapan Sarana Standar Teknis Pelayanan (Blanko KTP, Peralatan / Kelengkapan, rekaman Foto dll.	3,86	Sangat Baik	96,50	Sangat Baik
9.2	Ketersediaan Petugas Pelayanan	3,84	Sangat Baik	96,00	Sangat Baik

9.3	Keamanan dan Ketersediaan tempat parkir (Motor & Roda 4)	3,86	Sangat Baik	96,50	Sangat Baik
9.4	Fasilitas Ibu Menyusui/Anak-anak maupun Disabilitas	3,94	Sangat Baik	98,50	Sangat Baik
	Kinerja Layanan			96,88	Sangat Baik
Score Skala 4		3,78	Score Skala 100	94,32	

Kinerja Pelayanan Keseluruhan : Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian Semester I Tahun 2025 (Diolah)

5.4 Pembahasan

5.4.1 Pembahasan IKM

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

Berdasarkan nilai yang terdapat pada tabel 5.16 diatas diketahui bahwa nilai unsur tertinggi dimiliki oleh Respon Time atau waktu Tanggap petugas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang memiliki nilai sebesar **3,78** dengan nilai konversi **94,32**. Artinya kinerja indikator tersebut tergolong “**sangat baik**”. Kondisi ini hendaknya tetap menjadi fokus agar dipertahankan serta terus ditingkatkan dalam kinerja pelayanan. Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara telah mempertahankan Nilai indeks kepuasan Masyarakat yang secara umum kesemua indikator yang menjadi tolak ukur penilaian dengan dikategorikan semua unsur dinilai “**Sangat Baik**”.

Selain informasi yang yang diolah dari analisis kuesioner

tersebut, penelitian IKM ini juga melakukan pendekatan *Indefit Interview* dengan *Key Informans* melalui *Focus Group Disssussion (FGD)* sebagai tindak lanjut temuan hasil pendapat masyarakat penerima layanan. Informasi ini sekaligus *crosscek* ketika terjadi kelemahan antar variabel yang dirasa kurang dan perbaikan lebih lanjut atas tanggapan responden tersebut. Memang tidak dipungkiri masih ada permasalahan terkait pelayanan, maupun pengurusan lainnya berdasarkan hasil wawancara dengan responden penerima layanan, baik pelayanan teknis terhadap unsur IKM maupun non teknis seperti diperoleh informasi dan komunikasi maupun ketika masyarakat yang masih kesulitan menggunakan aplikasi online dalam pengurusan administrasi kependudukan maupun layanan produk lainnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap teknis pelayanan.

Pada kategori Pembiayaan, responden yang menjawab bahwa mereka tidak dipungut biaya apapun dalam melakukan pengurusan administrasi pada Dinas Kpendudukan dan pencatatan Sipil, karena mereka telah mengurus sebelum jatuh tempo yang menjadikan pelanggaran. Walaupun misalnya dipungut, mereka bersedia dengan alasan kelalaian dan dengan biaya yang wajar. Bahkan dari beberapa orang memberi secara sukarela tanpa paksaan karena telah merasakan pelayanan yang memuaskan. Disisi lain sebagaimana diatur dalam Standar Pelayanan tahun 2017 Disdukcapil tidak mengenakan tarif pada seluruh pelayanan, berikut disampaikan ringkasan tarif standar pelayanan tersebut.

Pelayanan yang berbayar:

- a. Akta Kelahiran
 - Rp 0 jika pelaporan kurang dari 60 hari
 - Jika pelaporan dan pendaftaran lebih dari 60 hari denda Rp.100.000
 - Jika pelaporan dan pendaftaran lebih dari 360 hari denda Rp .250.000
- b. Kartu Keluarga : Gratis

c. Kartu Tanda Kependudukan Elektronik : Gratis

d. Akta Perkawinan :

- Gratis jika : Perkawinan kurang dari 60 hari;
Perceraian kurang dari 30 hari
- Denda :Perkawinan Lebih dari 60 hari (WNI = Rp. 50.000, WNA =Rp 200.000). Perceraian lebih dari 30 hari (WNI = Rp.50.000, WNA = Rp 200.000)

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

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

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

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

Tabel 4.17. Keluhan Responden

No	Unsur	Keluhan
1	Persyaratan	1. Diagram alur pelayanan belum sepenuhnya dipahami terutama untuk pengurusan KK bagi warga baru menikah 2. Proses mengetahui persyaratan dan tindak lanjut tidak tersedia harus konfirmasi kepada petugas terlebih dahulu
2	Prosedur	-
3	Waktu Pelayanan	1. Agak lama dalam pelayanan 2. Kurang on time 3. KTP cepat selesai namun tidak ada konfirmasi 4. Pelayanan kurang pagi 5. Antrian tidak teratur 6. Durasi waktu pengurusan mutasi / pindah domisili yang sedikit lama 7. Ditambahkan lagi loket pelayanannya
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Call Center tidak berfungsi dengan semestinya atau pelayanan lewat email / online tidak direspon dengan cepat, sehingga harus mendatangi ke Tenggarong untuk bertanya.
6	Kompetensi Pegawai Pelayanan	Pekerja kurang jelas memberi informasi
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Petugas kadang kurang tanggap terhadap keluhan bahkan terkesan emosional
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Masih bingung menggunakan aplikasi online,
9	Sarana dan prasarana	1. Petugas Pelayanan terkadang tidak berada di tempat saat melakukan pelayanan 2. Petugas harus jemput bola dan ada di setiap kecamatan 3. Tempat duduk yang kurang dan berdesakan. 4. Tempat Parkir tidak rapi

5.4.2 Perbandingan Nilai IKM

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

Dari hasil perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024 dengan tahun 2025 sesuai dengan Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017. Bahwa masing-masing pada tahun tersebut menggunakan sembilan unsur pokok. Ditahun 2024 ini dimasa kinerja berbasis online sekarang ini tentunya kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dituntut untuk melakukan inovasi dalam pelayanannya. Sehingga hal tersebut mengalami penambahan indikator sebagai bahan penilaian. Dalam kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2021 menggunakan 25 indikator sedangkan pada tahun 2022 dengan penyederhanaan dan design yang mengakomodir luasan penilaian layanan menggunakan 23 indikator. Berikut pada IKM Tahun 2023 dan di tahun 2024 maupun 2025 sebanyak 29 indikator, artinya lebih banyak mengakomodir permasalahan dalam pelayanan dari pada tahun-tahun sebelumnya. Sehingga didapatkan nilai tren dari tahun ke tahun masing-masing unsur sebagai berikut;

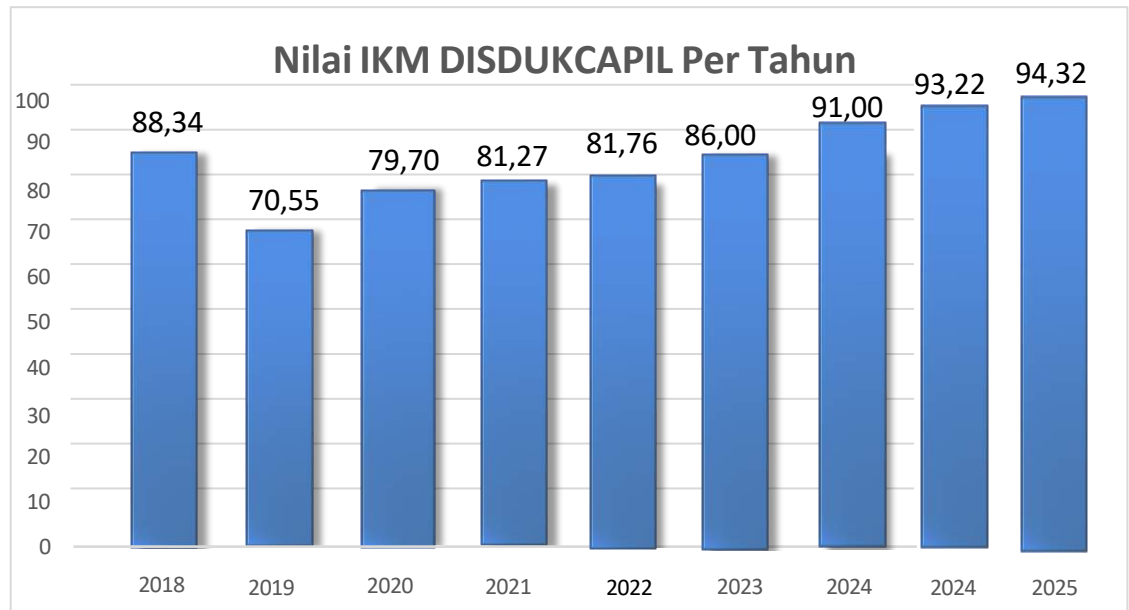
Tabel 4.18. Perbandingan Hasil Survey IKM Berdasarkan Unsur Tahun 2020-2025

No	Unsur	Tahun						2025 Smt I
		2020	2021	2022	2023	2024 Smt I	2024 Smt II	
1	Persyaratan	79,36	82,54	80,25	86,50	89,38	93,00	94,50
2	Prosedur	79,12	82,54	81,38	84,50	95,86	95,50	95,50
3	Waktu Pelayanan	77,70	79,04	81,38	85,63	91,69	92,63	93,13
4	Biaya/ Tarif	0,00	0,00	0,00	00,00	00,00	00,00	00,00
5	Produk Spesifikasi Layanan	77,12	82,76	82,38	86,00	90,75	92,63	95,75
6	Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan	80,60	82,97	82,08	87,58	86,83	90,92	91,17
7	Perilaku Petugas Pelayanan	80,57	84,59	82,13	86,75	92,56	93,63	94,63
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78,15	77,36	82,19	84,38	87,38	90,50	93,00
9	Sarana dan Prasarana	80,07	78.43	83,00	85,88	93,69	93,22	96,88
	Nilai	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Dari hasil tabel diatas terdapat semua unsur mengalami peningkatan di tahun 2024 ini dan berada diatas ambang batas “Sangat Baik” menurut

Permen PAN RB 2017 dengan nilai minimal **94,32 (94)** artinya dengan kriteria penilaian **Sangat Baik**.

Berikut sajian gambar trend Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara;



Gambar 5.1 Grafik Trend IKM Disdukcapil Kukar

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Mengingat fungsi utama lembaga ini adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2020 sebesar 79,70 “Baik”. Sedangkan pada tahun 2021 yang lalu Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkoreksi sebesar 81,27

“Baik”, sehingga terdapat kenaikan atau peningkatan yang cukup signifikan sebesar 1,57 poin dari tahun sebelumnya.

Pada Tahun 2022 mengalami Peningkatan di semua unsur/indikator dengan nilai sebesar 81,76 atau terjadi selisih kenaikan sebesar 0,49 poin. Selanjutnya di tahun 2023 ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan yakni naik sebesar 4,24. Pada Tahun 2024 di Semester Pertama, Indeks kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil diperoleh nilai sebesar 91,00 artinya sudah Sangat Baik. Berikut setelah dilakukan rencana tindak lanjut dan evaluasi maka pada semester II di tahun 2024 juga semakin meningkat dengan perolehan nilai IKM sebesar 93,22 artinya terjadi peningkatan dan penambahan dari semester tahun 2024 ini sebesar 2,22 poin dengan nilai maksimal yakni di kategori **Sangat Baik**.

Selanjutnya untuk IKM semester pertama di tahun 2025, terjadi peningkatan cukup signifikan yakni menambah skor 1,10 sehingga didapat angka 94,32 dengan kategori Sangat Baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu: *membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan bidang kependudukan dan pencatatan administrasi sipil, tentu saja* diwajibkan untuk terus ditingkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2025 :

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif pada Tahun 2025 di semester I sebesar **94,32**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tergolong **“Sangat Baik**.
2. Pada Pelaksanaan Survei IKM Tahun 2025 semester I ini dapat terlihat dari sembilan Unsur pelayanan menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017, semuanya dinilai dalam **kategori “Sangat Baik”** tersebut mempunyai rentang nilai (93,00 – 100), yaitu:
 - a) Persyaratan (94,50)
 - b) Prosedur (95,50)
 - c) Waktu Pelayanan (93,13)
 - d) Biaya (00,00)
 - e) Produk spesifikasi layanan (95,75)
 - f) Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan (91,17)
 - g) Perilaku Petugas Pelayanan (94,63)
 - h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (93,00)
 - i) Sarana dan Prasarana (96,88).

3. Semua Unsur Pelayanan dari sembilan Unsur Pelayanan kecuali Unsur Pembiayaan menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 tersebut dalam **“Sangat Baik”**.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2025 semester I tersebut diatas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

5.2.1 Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah **94,32**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 tergolong **“Sangat Baik”** diatas untuk terus dipertahankan dan ditingkatkan.

5.2.2 Mengingat semua unsur berkategori pada kategori **Sangat Baik**, namun perlu tetap memperbaiki dan mengevaluasi nilai yang menurun dari tahun sebelumnya sebagaimana disebutkan dibawah ini;

5.2.2.1 Persyaratan.

Pada unsur tersebut sebenarnya sudah dilaksanakan maksimal oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sudah banyak memfasilitasi dengan beberapa pelayanan berbasis IT, sehingga hal tersebut sangatlah bagus, agar lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat namun terkadang syarat yang sudah ditetapkan terkadang tidak dibaca atau masyarakat tidak memahami proses melalui media online tersebut.

5.2.2.2 Prosedur, Produk, kompetensi petugas Layanan

mapupun Perilaku petugas Pelayanan.

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

Dalam memaksimalkan dalam kinerja dan pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan tersebut diatas agar secepatnya dilakukan evaluasi perbaikan sesuai dengan kekurangan unsur dengan melakukan rencana tindak lanjut.

Tenggarong, 15 April 2025

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kutai Kartanegara



Muhamad Iryanto, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19681210 198803 1 004

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan 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 Zeithhaml-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)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

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 Pelayanan Yang Diurus	1. Pelayanan Biodata Kependudukan 2. Pelayanan KK 3. Pelayanan KTP- EL / KIA 4. Pelayanan Suket Pindah/ Datang 5. Pelayanan Suket Pindah-Datang. 6. Pelayanan Suket Tempat Tinggal 7. Pelayanan Perbaikan Data 8. Pelayanan Akta Perkawinan 9. Pelayanan Akta Kelahiran 10. Pelayanan Akta Kematian 11. Lainnya

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

KOLOM KINERJA PELAYANAN

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

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

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

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

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

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

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

DATA RESPONDEN SURVEY LAYANAN ADMINDUK
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DAN INDEKS PERSEPSI KORUPSI (IPK)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE 03 FEBRUARI 2025 S/D 27 MARET 2025

No	N A M A	No. HP.	L / P	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN
1	BIDES	082322979127	L	18-29	S1	PENDETA	PERBAIKAN DATA
2	SUPRIADI FRISKILA	08115302535	L	30-39	DIII	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA
3	ANDREAN NURDIANSYAH	082130227762	L	18-29	SMA	WIRASWASTA	KTP ELEKTRONIK
4	HETTY WAHYUNI	085252844219	P	50	S2	GURU	KARTU KELUARGA
5	ROBY A. NOYA	082252528806	L	30-39	SMA	KARYAWAN SWASTA	KTP ELEKTRONIK
6	WENDI WIDIANSYAH	085236526929	L	18-29	SMA	WIRASWASTA	PERBAIKAN DATA
7	SEPTI FATMALA	0895327969351	P	30-39	S1	GURU	KTP ELEKTRONIK
8	ALDIAN NOOR	081315053355	L	18-29	S1	WIRASWASTA	KTP ELEKTRONIK
9	NADIA NUR ABADI	085822473035	P	18-29	S1	GURU	KTP ELEKTRONIK
10	FERDIKA FATHUR RAHMAN	081649039334	L	18	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KTP ELEKTRONIK
11	SUPRAYEDNO	08995502658	L	30-39	S2	WIRASWASTA	SINKRONISASI DATA
12	RISKY RAHMAT WAHYUDI	082253333225	L	30-39	S1	KARYAWAN SWASTA	KIA
13	SEYFIE KAMASIH	081352715994	P	18	SMP	PELAJAR/MAHASISWA	SKDWN
14	MELDA ANDRIANI	083138607599	P	30-39	SMA	MENGURUS RUMAH TANGGA	KIA
15	AHMAD RIFA'I	081515271655	L	18-29	SMA	WIRASWASTA	AKTA KELAHIRAN
16	SITI NOVA MIRANDA	081329043092	P	18-29	SMA	KARYAWAN SWASTA	PERBAIKAN DATA
17	UFQIL MUBIN	082350676947	L	30-39	S1	KARYAWAN SWASTA	KTP ELEKTRONIK
18	DEPITA MINDAH	082293425218	P	18-29	SMA	MENGURUS RUMAH TANGGA	KARTU KELUARGA
19	IIS DARLINA	082358920775	P	18-29	SMA	ASN/P3K	AKTA KELAHIRAN
20	YUDHI PRAKARSA	08957002758751	L	30-39	SMA	WIRASWASTA	AKTA KEMATIAN
21	SALSABILA APRILIANI	085654879013	P	18	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KTP ELEKTRONIK
22	FITRIANI	082157932688	P	30-39	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KTP ELEKTRONIK
23	SELVIANA	081645480397	P	18-29	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	KARTU KELUARGA
24	ARYA RIZKY	085250720488	L	18-29	SMA	WIRASWASTA	AKTA KEMATIAN
25	HELDIANSYAH	081347885202	L	50	SMA	PETANI/PEKEBUN	AKTA KEMATIAN
26	HANIAH	085393198732	P	40-49	SMA	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA
27	SUPARMAN	081346479888	L	50	S1	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA
28	SUHRAT	085728725554	L	50	SMA	PERANGKAT DESA	SINKRONISASI DATA
29	ANITA BUDI LESTARI	089628267215	P	18-29	SMA	MENGURUS RUMAH TANGGA	KIA
30	RUHIL FITRI	082353613739	P	50	S1	ASN/PNS	KARTU KELUARGA
31	HASIS HUSAIN	08125827394	L	60	S1	PENSIUNAN	KTP ELEKTRONIK
32	SITI AMINAH	085250267175	P	50	SMA	MENGURUS RUMAH TANGGA	KARTU KELUARGA
33	VINA	081256973392	P	18-29	S1	PELAJAR/MAHASISWA	KARTU KELUARGA
34	DINI MELSIE NURUL FAJRI	081280431143	P	30-39	S2	DOSEN	SKPWN
35	YAYUK SETIAWATI	085654299705	P	30-39	S1	PERANGKAT DESA	PERBAIKAN DATA
36	MUHAMMAD ISRANSYAH	082357944111	L	30-39	S1	PERANGKAT DESA	AKTA KELAHIRAN
37	MARYATUL ISTIQOMAH	082290596480	P	30-39	SMA	MENGURUS RUMAH TANGGA	KARTU KELUARGA
38	JULRIANSYAH	082351377715	L	40-49	SMA	ASN/PNS	KTP ELEKTRONIK
39	INSENSIUS DJAWA	081349389282	L	18-29	SMA	KARYAWAN SWASTA	SKDWN
40	EDY SUWANTO	085247755286	L	30-39	SMA	ASN/P3K	KARTU KELUARGA
41	ZAKIAH	081210421724	P	30-39	SMA	PERANGKAT DESA	KIA
42	SABRI	085787407236	L	30-39	S1	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA
43	SINDA YULIANA	085751718858	P	18-29	SMA	WIRASWASTA	KARTU KELUARGA
44	MOHAMMAD SYAHRAL	082254805445	L	40-49	SMA	WIRASWASTA	SINKRONISASI DATA
45	RIZKA DWI SUSANTI	081350927820	P	30-39	S1	WIRASWASTA	AKTA KELAHIRAN
46	WAHYU IRAWAN	085250109998	L	30-39	S1	ASN/P3K	PERBAIKAN DATA
47	RIEKE INDAH RIANI	082240439534	P	18-29	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	KARTU KELUARGA
48	SALMAH	085849938050	P	30-39	SMA	MENGURUS RUMAH TANGGA	KIA
49	RINA IRAWATI	085249658448	P	30-39	SMP	WIRASWASTA	SKPWN
50	MARSELINA ULE	082260501095	P	30-39	S1	WIRASWASTA	SKDWN

Ketua LPPM
Universitas Kutai Kartanegara

Heru Suprpto, S.E., M.Si.
NIP. 19700923 200501 1 001