

2020

**LAPORAN SURVEI
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT**

**Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Berkerjasama dengan
LPPM Universitas Kutai Kartanegara**



**DISDUKCAPIL
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
2020**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dilaksanakan dengan baik.

Penyusunan IKM ini merupakan implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah. 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.

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menyadari akan pentingnya IKM dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Untuk itu dengan adanya IKM ini diharapkan mampu memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas. Mengingat IKM memberikan informasi mengenai kinerja pelayanan organisasi penyelenggara pelayanan. Sehingga melalui informasi tersebut dapat diambil langkah kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan IKM ini masih banyak terdapat kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang menambah pengetahuan sangat kami harapkan.

Tenggarong, 15 Desember 2020
Kepala Disdukcapil

MUHAMAD IRYANTO, S.Sos.,M.Si

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	3
1.3. Luaran Kegiatan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Kualitas Layanan Publik	4
2.2. Teori Kepuasan Pelanggan	5
2.3. Definisi dan Konsep Kepuasan Masyarakat Dan Perkembangan Regulasi	6
2.4. Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat	9
2.5. Instrumen Penelitian	10
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Populasi Dan Sampel	13
3.2 Metode Pengumpulan Data	13
3.3 Metode Analisis	14
3.4 Pelaksana Kegiatan	15
3.5 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan	15
3.6 Waktu Pelaksanaan	15
3.7 Tempat Pelaksanaan	15
BAB IV HASIL PENELITIAN	16
4.1. Profil Lembaga	16
4.1.1 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	17
4.1.2 Prestasi Disdukcapil	19
4.2. Profil Responden	20
4.2.1. Identitas Responden	20
4.3. Analisis Kualitas Pelayanan	22
4.3.1. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jumlah Responden	22
4.3.2. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Unsur	23
4.3.3. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Sub Unsur/Indikator	23
BAB VI PENUTUP	28
6.1. Kesimpulan	28
6.2. Rekomendasi	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta diskriminatif.

Pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara pada khususnya yang notebene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan

pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan di Bidang Pencatatan Sipil dan Kependudukan Daerah. Tugas tersebut memiliki tanggungjawab yang besar dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sehingga perlu dilakukan evaluasi secara rutin dan berkesinambungan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka diperlukan upaya – upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara telah menyusun pedoman evaluasi pelayanan melalui Permen PAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

1.2 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei ini secara umum dimaksudkan untuk mengetahui persepsi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Dari kegiatan tersebut akan dapat dinilai efektifitas program diketahui kesesuaian kondisi pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

Adapun tujuan dari survei Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
2. Untuk menyusun rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.
3. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3 Luaran Kegiatan

Adapun luaran kegiatan ini adalah berupa dokumen mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2020.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebuah tugas utama dan terpenting dalam penyelenggaraan Pemerintahan. Untuk itu hendaknya setiap organisasi pemerintah hendaknya terus memberikan perhatian kepada bagaimana penyelenggaraan pelayanan publiknya. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya yang mampu memenuhi harapan masyarakat.

Pelayanan Publik merupakan sebuah tugas utama dan terpenting dalam Penyelenggaraan Pemerintah (LAN, 2006:5). Untuk itu setiap organisasi pemerintah hendaknya terus memberikan perhatian kepada penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya yang mampu memenuhi harapan masyarakat.

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

Definisi Maxwell (dalam Ismail, dkk, 2010:21) tentang enam dimensi kunci kualitas (1984), dikembangkan dalam hubungan pelayanan yang sehat, memberikan petunjuk awal yang baik, untuk menyertakan kemauan konsumen.

Dikemukakan bahwa layanan harus:

- a) *Appropriate and relevan* (sesuai dan relevan) untuk memenuhi pilihan individu atau kelompok yang sesuai dengan harapan dan kesukannya.
- b) *Available and accesible* (tersedia dan dapat dimiliki) untuk semua orang atau untuk individu atau kelompok yang diberi prioritas lebih.
- c) *Equitable* (keadilan) mempunyai persamaan dalam perlakuan bagi individu atau kelompok dalam masyarakat dalam kondisi yang sama.

- d) *Acceptable* (dapat diterima) dalam hubungan kualitas layanan yang diberikan, cara pemberiannya. Kriteria ini termasuk sejumlah kriteria lain, yaitu dapat menyentuh sesuai yang diinginkan, menyenangkan, mudah digunakan, dapat dipercaya, tepat waktu, peka dan manusiawi.
- e) *Economic dan efficient* (ekonomis dan efisien) dari sudut pengguna layanan, yaitu mereka membayar layanan melalui pajak oleh masyarakat.
- f) *Effective* (efektif), memberi keuntungan bagi pengguna dan masyarakat.

2.2. Teori Kepuasan Pelanggan

2.2.1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2008:85). Menurut Zeithaml-Parasurman Berry (dalam Harbani Pasolong, 2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen yaitu :

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Teori “*The triangle of balance in service quality*” menurut Morgan dan Murgatroyd, bahwa dalam menyediakan pelayanan yang terbaik perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen yaitu *Interpersonal Component, Procedure Environment / Process Component, and Technical/ Professional Component* untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

2.2.2. Teori Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance Performance*

Analysis” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*. Matriks ini menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya (Martilla dan James dalam Tjiptono, 2011:319-321).

2.3. Definisi dan Konsep Kepuasan Masyarakat Dan Perkembangan Regulasi

Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2004) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Selanjutnya Oliver dalam Tjiptono (2004), memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Berdasarkan KEMENPAN NO KEP/25/MPAN/2/M.2004, bahwa Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat atau penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang akan diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEMENPAN NO KEP/25/M PAN/2/M.2004 adalah data atau informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indikator Pengukuran Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEMENPAN NO KEP/25/M PAN/2/M.2004 adalah : Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan Dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan dan Keamanan Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ketentuan Umum No 1 Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

- a. Profil pengguna layanan;
- b. Persepsi pengguna layanan, dan;
- c. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan

Regulasi terbaru Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permen PANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan public.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

2.4 Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat

Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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).

2.5 Instrumen Penelitian

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Instrumen survey mempedomani pada Permen PAN&RB Nomor 14 Tahun 2017, yang selanjutnya disesuaikan dengan karakteristik pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun instrumen survei disampaikan dalam tabel 2.1 dibawah ini;

Tabel 2.1. Unsur Pelayanan Operasional Instrumen Survei

No	Permen PAN&RB	Operasional Instrumen Survei
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan Teknis Pelayanan • Persyaratan Administrasi Pelayanan
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Tahapan pelayanan • Prosedur Tahapan Pengaduan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Konsistensi Waktu Pelayanan • Penyelesaian tepat waktu Pelayanan
4	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian Standar Penetapan Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian Hasil Produk Layanan • Kesesuaian Identitas
6	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan Petugas Pelayanan • Keahlian Petugas Pelayanan • Keterampilan Petugas Pelayanan • Pengalaman Petugas Pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Kesopanan Petugas • Daya Tanggap/Respon Petugas • Kesigapan/Kecekatan Petugas
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan pengaduan • Pengaduan tindak Lanjut
9	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan • Kondisi Tempat Parkir • Keamanan didalam dan Diluar Ruang Pelayanan

		<ul style="list-style-type: none">• Kondisi Toilet• Kondisi gedung/Ruangan• Ketersediaan Sistem Informasi dan Komunikasi• Kondisi Sarana dan Prasarana Kebencanaan
--	--	---

Sumber : Permen PAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 diolah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi Dan Sampel

Populasi Respoden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kurun selama 2 (dua) bulan secara langsung (bukan daring/online), hal ini digunakan karena jumlah Populasi tidak dapat diketahui dan tak terhingga yang memiliki data yang tidak dapat ditentukan batasan-batasnya secara kuantitatif, sehingga hanya dapat dijelaskan secara kualitatif.

Berdasarkan hal tersebut penentuan Sampel dilakukan dengan metode Non Probability artinya setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Teknik Sampling Insidental merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan (insidental) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel.

Perhitungan sampel menggunakan formula Snedecor GW & Cochran sebagai berikut:

$$N = \frac{Z^2_{\alpha} pq}{d^2} = \frac{Z^2 p(1-p)}{d^2}$$

(Snedecor GW & Cochran WG, 1967) (Lemeshowb dll, 1997)

Keterangan :

- n = jumlah sampel minimal yang diperlukan = derajat kepercayaan
- Z = dg Tingkat kepercayaan 95% = 1,96
- p = Maksimal estimasi = 0,5
- d = alpha/ limit dari error atau presisi absolut =10%
- Hasil perhitungan : 96 Diambil sampel **150**

3.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara enumerator mendatangi responden secara langsung. Enumerator

menjelaskan tentang petunjuk pengisian kuisioner kepada responden, dalam pengisian kuisioner tidak didampingi petugas. Selanjutnya setelah selesai kuisioner dikumpulkan untuk dilakukan tabulasi menggunakan *Microsoft Excel* untuk analisa lebih lanjut.

3.3. Metode Analisis

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis diskriptif, penyajian data ditampilkan dalam prosentase dan diagram serta uraian tentang fenomena yang terjadi. Dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian dilakukan pendalaman pertemuan melalui indepth interview maupun dengan *focus group disccusion* dengan pihak Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dalam pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada pedoman yang telah dibuat oleh pemerintah tentang pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan/indikator.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Nilai Rerata Interval Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Pesepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1.00 s.d 2.5996	25.00 s.d 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 s.d 3.064	65.00 s.d 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 s.d 3.532	76.61 s.d 88.30	B	Baik
4	3.5324 s.d 4.00	81.31 s.d 100	A	Sangat Baik

Penyajian hasil penelitian ditampilkan secara diskriptif dengan visualisasi dengan diagram *pie* maupun dengan tabel.

3.4. Pelaksana Kegiatan

Kegiatan ini dilaksanakan oleh Pihak Ketiga dalam hal ini melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Universitas Kutai Kartanegara yang beralamat kantor di Jalan Gunung Kombeng Rt.27 No.27 Kelurahan Melayu Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara.

3.5. Prosedur Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan meliputi :

1. Pembentukan Tim Peneliti
2. Penyiapan dan Penyusunan Program Kerja Tim Peneliti
3. Pengumpulan Data Primer dan Data Sekunder
4. Pengolahan Data dan Analisis Data
5. Penyusunan Laporan Hasil Kegiatan
6. Melaksanakan Pelaporan Hasil kegiatan kepada Pemprakarsa Pekerjaan.
7. Menyempurnakan Laporan Hasil Kegiatan
8. Menyerahkan Laporan Hasil Kegiatan

3.6. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan survei ini akan dilaksanakan selama 1 (satu) bulan dimulai tanggal 1 Agustus 2020 sampai 30 September 2020. Dengan waktu pengambilan sampel selama 8 x 4 hari kerja (Senin-Kamis) dengan pengambilan responden ditargetkan 150.

3.7. Tempat Pelaksanaan

Adapun yang menjadi tempat atau objek penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Sedangkan yang menjadi responden dalam survei ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Profil Lembaga

Keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara, yang selanjutnya diatur lagi dengan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut adalah sebagai berikut:

VISI

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang Terintegrasi dan Akuntabel.

MISI

1. Melakukan koordinasi, sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan dan pelayanan langsung serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
2. Mengoptimalkan cakupan kepemilikan dokumen pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk;
3. Memutakhirkan dan mendayagunakan data kependudukan secara berkelanjutan;
4. Melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan yang integratif dan akuntabel berbasis Teknologi Informasi;
5. Meningkatkan kapasitas aparatur dan merealisasikan penerbitan administrasi kependudukan yang bebas dari praktik percaloan dan pungutan liar.

4.1.1 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Sesuai dengan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2019, tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

1. Tugas

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

2. Fungsi

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

- a. perumusan kebijaksanaan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan rencana strategis yang ditetapkan Pemerintah Daerah;
- b. perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk dan mutasi penduduk;
- c. perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis pencatatan sipil;
- d. perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis informasi administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- e. perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis perkembangan kependudukan dan catatan sipil;
- f. perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis kependudukan dan catatan sipil;
- g. penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
- h. pelaksanaan Unit Pelaksana Teknis Dinas;
- i. pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional, dan
- j. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidnag tugasnya.

3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sesuai dengan Peraturan Bupati Kutai

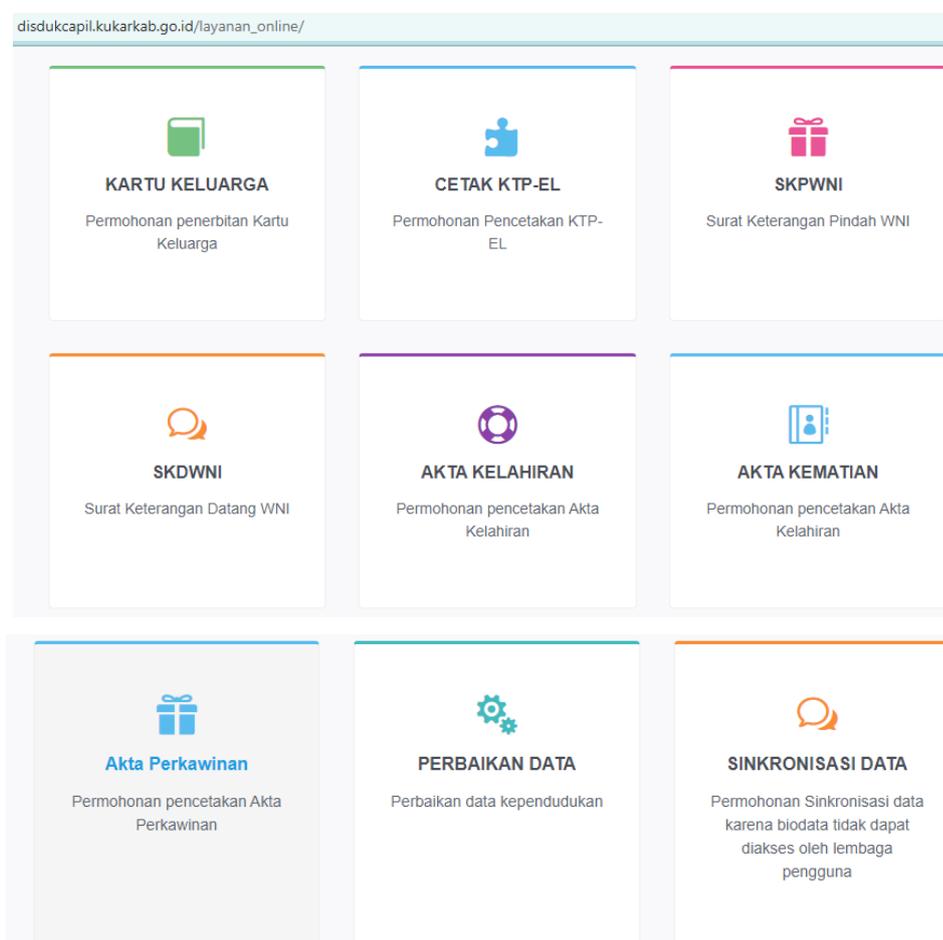
Kartanegara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, membawahi ;
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Perencanaan;
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk , membawahi :
 1. Seksi Identitas Penduduk;
 2. Seksi Pindah Datang Penduduk;
 3. Seksi Pendataan Penduduk;
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
 1. Seksi Kelahiran;
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian Kelahiran;
 3. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :
 1. Seksi Sistem Informasi dan Kependudukan;
 2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data;
 3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi :
 1. Seksi Kerjasama;
 2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan ;
 3. Seksi Inovasi Pelayanan;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional;
- h. Unit Pelaksana Teknis (UPT).

Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan sistematis kami mengembangkan pelayanan berbasis IT Online yaitu;

1. SIPERI (Sistem Pelayanan Mandiri) Layanan Online untuk mendapatkan Akta, Surat keterangan pindah & datang
2. Idaman RT (Informasi Data Administrasi Kependudukan bagi Rukun Tetangga), merupakan aplikasi untuk RT dimana Ketua RT dapat membuat Surat pengantar online, verifikasi warga dan pelaporan kematian secara online

3. SiDAK, Sistem Informasi Dokumentasi Aktifitas Kependudukan
4. D'LACAK KTP-EL atau kepanjangan dari Digital Layanan Administrasi Pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan aplikasi layanan publik untuk mempermudah dan mempercepat permohonan pencetakan KTP-EL bagi Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara. Sifatnya yang on-line sehingga dimanapun Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara berapa dapat menggunakan Aplikasi D'LACAK KTP-EL dengan mudah dan juga masyarakat bisa melakukan pengecekan (trace) terhadap permohonan yang diajukan.



4.1.2. Prestasi Disdukcapil

1. Penghargaan dari Gubernur Provinsi Kalimantan Timur, Panji Keberhasilan Terbaik I Bidang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kategori Kabupaten tahun 2019.

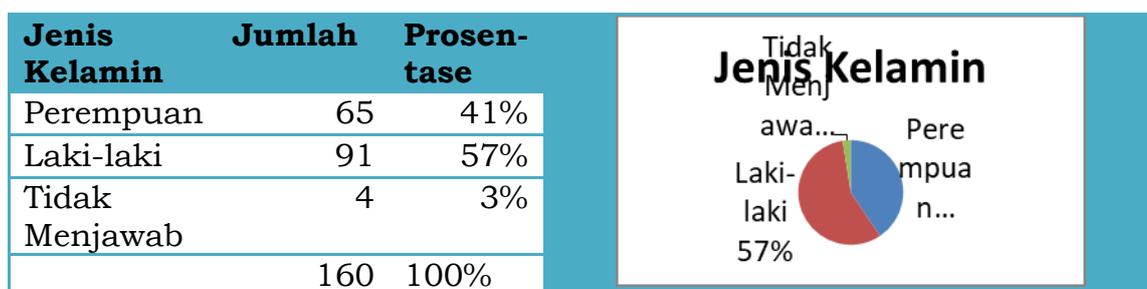
2. Piagam Penghargaan dari Menpan RB sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Baik”, tahun 2018.
3. Piagam Penghargaan dari Gubernur Kaltim, Terbaik III Bidang Kependudukan Kategori Kabupaten, Tahun 2018.
4. Piagam penghargaan dari Bupati Kutai Kartanegara tentang gelar Manajemen Perubahan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

4.2. Profil Responden

4.2.1 Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



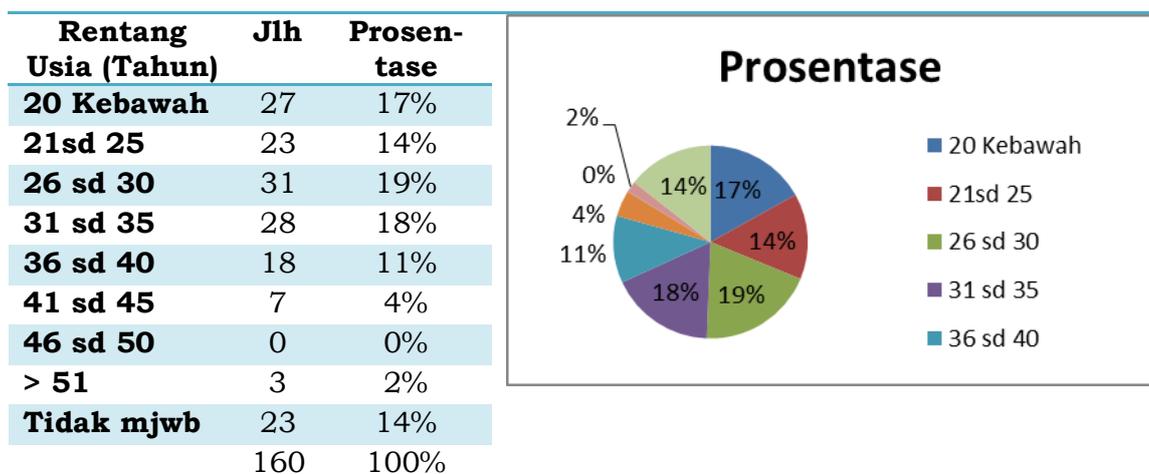
Sumber : Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan jenis kelamin, dari 160 responden sebanyak 57% adalah Laki-Laki, 41 % Perempuan dan 3 % tidak menjawab.

2. Usia Responden

Berdasarkan usia, masyarakat yang memerlukan pelayanan Disdukcapil sebesar 32,67 % adalah berusia 30 tahun kebawah, adapun responden paling muda berusia 7 tahun sedangkan responden paling tua berusia 60 tahun. Terdapat 30,67 % responden tidak memberikan jawaban berkaitan dengan usia tersebut.

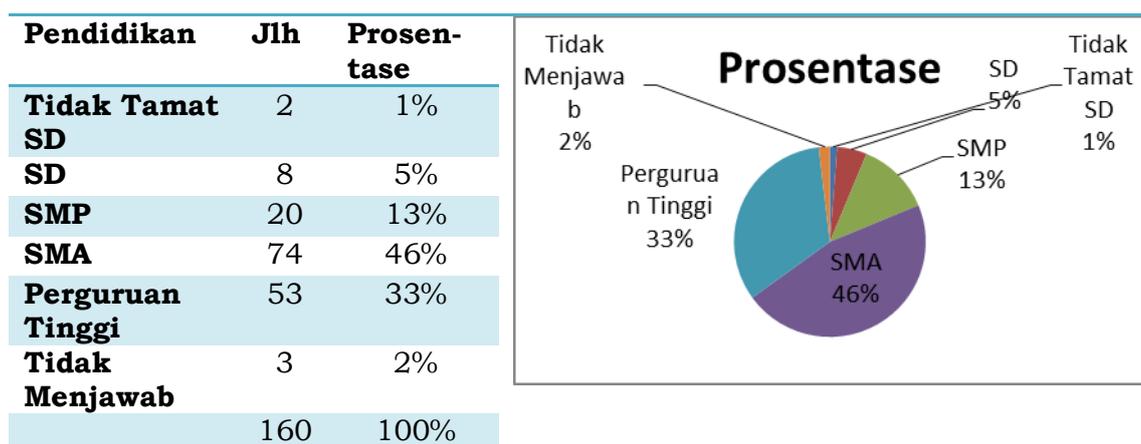
4.2. Responden Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Hasil Penelitian 2020

3. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3. Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : Hasil Penelitian 2020

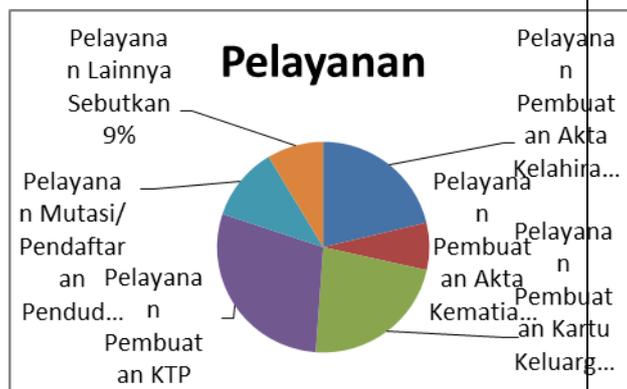
Berdasarkan pendidikan paling banyak menamatkan jenjang pendidikan SLTA sebesar 45 % berikutnya menamatkan Perguruan Tinggi 332 % sedangkan yang tidak menjawab sebesar 2%.

4. Pelayanan Yang Diurus

Berdasarkan jenis pelayanan yang diurus di Disdukcapil paling banyak adalah mengurus KTP sebesar 48,7% berikutnya mengurus Kartu Keluarga sebesar 25,3% dan ketiga adalah Akta Kelahiran sebesar 12% yang lain kurang dari 10%.

Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Yang Diurus

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Prosentase
1	Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	47	21%
2	Pelayanan Pembuatan Akta Kematian	16	7%
3	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	50	23%
4	Pelayanan Pembuatan KTP	64	29%
5	Pelayanan Mutasi kependudukan/Pendaftaran Penduduk	25	11%
6	Pelayanan Lainnya Sebutkan :	19	9%
	Jumlah	221	100%



Sumber : Hasil Penelitian 2020

Jumlah pelayanan yang mengurus sebanyak 221 disisi lain jumlah responden sebanyak 160, hal ini terjadi karena seorang responden mengurus pelayanan di Disdukcapil bukan hanya satu jenis pelayanan saja, bahkan ada yang mencapai 5 jenis pelayanan yang mengurus.

4.3. Analisis Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diukur melalui Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) mempedomani pada Permen PAN&RB No.14/2017. Survey kepuasan masyarakat ini mengembangkan 9 Unsur menjadi 25 Sub unsur yang menjadi indikator untuk mengukur Kepuasan Masyarakat.

Tabel 4.5. Nilai Interval Kinerja Pelayanan

Nilai Pesepsi	PERMENPAN RB NO.14/2017						Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
	Nilai Interval			Nilai konversi				
	Skala 4			Skala 100				
1	1.00	s.d	2.599	25.00	s.d	64.99	D	Tidak Baik
2	2.60	s.d	3.064	65.00	s.d	76.60	C	Kurang Baik
3	3.064	s.d	3.532	76.61	s.d	88.30	B	Baik
4	3.532	s.d	4.00	88.31	s.d	100	A	Sangat Baik

Permen PAN&RB No.14/2017

4.3.1. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jumlah Responden

Tabel 4.6 ini menghitung jumlah rerata tanggapan masing-masing responden selanjutnya dihitung jumlah responden berdasarkan rentang nilai tersebut. Berdasarkan hal tersebut dari 160 responden, paling banyak mempersepsikan pelayanan Disduk Capil Kurang Baik sebanyak 97 responden atau sebesar 61%, selanjutnya menyatakan

Baik sebesar 24% dan menyatakan Sangat Baik sebesar 9 % yang menyatakan Tidak Baik sebesar 6%.

Tabel 4.6. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jumlah Responden

Kinerja	Jumlah	Prosen-tase
Tidak Baik	10	6%
Kurang Baik	97	61%
Baik	38	24%
Sangat Baik	15	9%
	160	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2020

4.3.2. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Unsur

Dari 9 unsur sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN&RB, semua Unsur yang dinyatakan Baik.

Tabel 4.7. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Unsur

No	Unsur	IKM Skala 4	IKM Skala 100	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,174	79,36	Baik
2	Prosedur	3,165	79,12	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,108	77,70	Baik
4	Biaya/Tarif	3,085	77,12	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,160	79,01	Baik
6	Kompetensi Pegawai Pelayanan	3,224	80,60	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,223	80,57	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,126	78,15	Baik
9	Sarana dan prasarana	3,203	80,07	Baik

Sumber : Hasil Penelitian 2020

4.3.3. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Sub Unsur/Indikator

Dari 9 Unsur Pelayanan dalam penelitian ini dikembangkan menjadi 25 Sub-Unsur/ Indikator, hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan Permen PAN&RB 14 Th 2017 semua sub-unsur untuk mengukur kinerja pelayanan Disdukcapil memiliki kinerja yang baik, sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Kinerja Pelayanan Berdasarkan Indikator

Unsur	Indikator	Rerata	Kinerja
1. Persyaratan	1.1 Apa persyaratan teknis pelayanan yang diterapkan oleh Dinas telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,165	Baik
	1.2 Apakah persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,184	Baik
2. Prosedur	2.1 Apakah tahapan pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah di buat oleh Dinas	3,213	Baik
	2.2 Apakah tahapan prosedur pengaduan telah memadai	3,117	Baik
3. Waktu Pelayanan	3.1 Apakah Dinas Konsesistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan	3,149	Baik
	3.2 Apakah petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan	3,067	Baik
4. Biaya/Tarif*	4.2 Apakah tarif pelayanan yang dikenakan sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku	3,085	Baik
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	5.1 Apakah hasil pelayanan sesuai dengan permohonan anda	3,130	Baik
	5.2 Apakah produk layanan sesuai dengan identitas yang dimohonkan	3,191	Baik
6. Kompetensi Pegawai Pelayanan	6.1 Bagaimana tingkat Pengetahuan petugas pelayanan	3,244	Baik
	6.2 Bagaimana Keahlian petugas pelayanan	3,203	Baik
	6.3 Bagaimana Keterampilan petugas dalam bekerja	3,229	Baik
	6.4 Bagaimana pengalaman yang dimiliki oleh petugas dalam menjalankan pelayanan	3,221	Baik
7. Perilaku Petugas Pelayanan	7.1 Bagaimana dengan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	3,314	Baik
	7.2 Bagaimana dengan Daya tanggap/ respon petugas dalam memberikan pelayanan	3,278	Baik
	7.3 Bagaimana kesigapan/ kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan	3,223	Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8.1 Apakah petugas dalam memberikan pelayanan menerima saran dan masukan	3,147	Baik
	8.2 Apakah pengaduan ditindaklanjuti	3,105	Baik
9. Sarana dan prasarana	9.1 Bagaimana kondisi ruang tunggu pelayanan	3,206	Baik
	9.2 Bagaimana kondisi tempat parkir yang disediakan	3,289	Baik
	9.3 Bagaimana tingkat keamanan baik didalam maupun diluar ruangan pelayanan	3,214	Baik
	9.4 Bagaimana kondisi toilet yang disediakan	3,127	Baik
	9.5 Bagaimana Kondisi gedung/ ruangan pelayanan yang ada selama ini	3,212	Baik
	9.6 Bagaimana ketersediaan sistem informasi dan komunikasi dalam pelayanan yang disediakan	3,196	Baik
	9.7 Bagaimana kondisi sarana/ prasarana	3,205	Baik

	dalam pelayanan		
	9.8 Bagaimana kondisi sarana/ prasarana kebencanaan	3,172	Baik
	Rerata	3,188	Baik
	Skala 100	79,70	Baik

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan tabel 4.8. diperoleh nilai kinerja pelayanan sebesar 79,70 dengan demikian kinerja pelayanan Disdukcapil dinyatakan BAIK. Keseluruhan instrument dinyatakan baik oleh responden.

Responden Yang menjawab terdapat Biaya Pelayanan sebanyak 59 Orang dan dari yang menyatakan terdapat biaya tersebut menyatakan bahwa tariff yang ada adalah baik. Disisi lain sebagaimana diatur dalam Standar Pelayanan tahun 2017 Disdukcapil tidak mengenakan tariff pada seluruh pelayanan, berikut disampaikan ringkasan tariff 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 melampoi waktu yang telah ditetapkan. Terhadap kenyataan bahwa 59 reponden mengaku dibebani tarif hal ini merupakan tarif jasa pengurusan dari calo yang 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 Disukcapil. Dengan demikian biaya yang terdapat dalam survey ini bukan biaya yang diberikan kepada Disdukcapil.

Meskipun secara umum kinerja pelayanan Disdukcapil dinyatakan baik, namun terdapat 21 responden yang menyampaikan keluhan. Keluhan-keluhan tersebut dikelompokkan berdasarkan unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4.9. Keluhan Responden

No	Unsur	Keluhan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagram alur pelayanan belum rinci 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masa pandemi petugas harus pakai face cell dan diluar harus ada handsitizer
3	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agak lama dalam pelayanan 2. Kurang on time 3. KTP E Lama baru jadi 4. Pelayanan kurang pagi 5. Antrian tidak teratur 6. Durasi waktu pengurusan mutasi / pindah domisili yang sedikit lama 7. Ditambahkan lagi loket pelayanannya
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center tidak berfungsi denga semestinya atau pelayanan lewat email tidak direspon dengan cepat, sehingga harus mendatangi ketenggarong untuk bertanya.
6	Kompetensi Pegawai Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pekerja kurang jelas memberi informasi 2. Kurang Ahli 3. Kurang Cekatan 4. Kurang pengetahuan 5. Petugas yang sudah hampir usia lanjut cenderung tidak profesional
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas terlalu emosional

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-
9	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi toilet yang tidak bersih mengakibatkan ketidaknyamanan 2. WC nya bau 3. Kurangnya kebersihan terutama toilet 4. Tempat Parkir yang Penuh

Keluhan terbanyak adalah masalah waktu sebanyak 7 responden, kedua adalah keluhan tentang kompetensi petugas sebanyak 5 responden, yang ketiga adalah keluhan terhadap sarana dan prasarana khususnya toilet sebanyak 4 responden. Unsur lainnya terdapat keluhan 2 dan 1 responden, bahkan terdapat unsur yang tidak dikeluhkan. Terdapat keluhan dan sekaligus saran yang paling actual yaitu terkait dengan prosedur pelayanan, adapun saran sebagai berikut “Masa pandemi petugas harus pakai *face shield* dan diluar harus ada *hand sanitizer*”

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai penyedia layanan wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil survey IKM terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2020 :

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah 79,70. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 adalah **Baik**.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun ini menurun dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya 2018, dari 70,55 menjadi 79,70 dengan selisih naik sebesar 9,15 poin. Respon baik atas kinerja Disdukcapil disebabkan membaiknya system pelayanan eklektronik.
3. Keluhan terbanyak berkaitan dengan waktu pelayanan, kompetensi petugas dan sarana / prasarana khususnya toilet, serta terdapat keluhan bahwa di masa pandemi Covid 19, petugas tidak memakai *face shield* dan tidak tersedia *hand sanitizer*.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2020 tersebut diatas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelayanan yang dilakukan secara langsung di loket perlu peningkatan penerapan standar protokol kesehatan, baik para petugas maupun masyarakat yang akan dilayani. Dalam penerapan disiplin pelaksanaan protocol kesehatan tersebut, maka perlu ada petugas yang secara khusus yang bertanggungjawab pelaksanaan protocol kesehatan yang meliputi penggunaan masker, cuci tangan/ hand sanitizer, menjaga jarak aman dan lain sebagainya.

2. Memaksimalkan fungsi call center dengan meningkatkan responsifbilitas/ daya tanggap secara cepat dalam memberikan jawaban atau rekomendasi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
3. Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam proses pelayanan harus terus ditingkatkan dan perlu diberi apresiasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara juga perlu terus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien.

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 Pelayanan Instansi Pemerintah.
- 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 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

 <p>Dinas kependudukan&Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara</p>	<p>Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Kutai Kartanegara</p> <p>2019</p>	<p>No Kuesioner</p>
---	--	--------------------------------

Dinas : **Kependudukan & Capil**

Objek Pelayanan :

A. Identitas Responden								
1.	Nama Responden	:						
2.	Jenis Kelamin	: 1. Laki- laki 2. Perempuan						
3.	Usia	: Tahun						
Lingkari jawaban yang sesuai pada bagian A nomor 4, 5, 6, 7 dan 8								
3.	Pendidikan Terakhir	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>1. Tidak Tamat SD</td> <td>4. SMA</td> </tr> <tr> <td>2. SD</td> <td>5. Perguruan Tinggi</td> </tr> <tr> <td>3. SMP</td> <td></td> </tr> </table>	1. Tidak Tamat SD	4. SMA	2. SD	5. Perguruan Tinggi	3. SMP	
1. Tidak Tamat SD	4. SMA							
2. SD	5. Perguruan Tinggi							
3. SMP								
4.	Pelayanan yang diurus ?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>1. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran</td> </tr> <tr> <td>2. Pelayanan Pembuatan Akta Kematian</td> </tr> <tr> <td>3. Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga</td> </tr> <tr> <td>4. Pelayanan Pembuatan KTP</td> </tr> <tr> <td>5. Pelayanan Mutasi (Datang/Keluar) kependudukan/ Pelayanan Pendaftaran Penduduk</td> </tr> <tr> <td>6. Pelayanan Lainnya Sebutkan :</td> </tr> </table>	1. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	2. Pelayanan Pembuatan Akta Kematian	3. Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4. Pelayanan Pembuatan KTP	5. Pelayanan Mutasi (Datang/Keluar) kependudukan/ Pelayanan Pendaftaran Penduduk	6. Pelayanan Lainnya Sebutkan :
1. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran								
2. Pelayanan Pembuatan Akta Kematian								
3. Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga								
4. Pelayanan Pembuatan KTP								
5. Pelayanan Mutasi (Datang/Keluar) kependudukan/ Pelayanan Pendaftaran Penduduk								
6. Pelayanan Lainnya Sebutkan :								

B. Aspek Kualitas Pelayanan

No	Hal Yang Dinilai	Jawaban
I Persyaratan		
1.1	Apakah Persyaratan teknis pelayanan yang diterapkan oleh Dinas telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku ? (Syarat teknis merupakan dokumen /berkas yang harus dipenuhi)	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
1.2	Apakah Persyaratan Administratif pelayanan yang diterapkan oleh Dinas telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku ? (Syarat administrasi meliputi kelengkapan stempel, tanda tangan pihak berwenang, disposisi, nomor surat)	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
II Prosedur		
2.1	Apakah Tahapan Pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibuat oleh Dinas? (Meliputi: Diagram Alur, Diagram SOP)	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
2.2	Apakah Tahapan Prosedur Pengaduan telah memadai ? (Meliputi: Diagram Alur, Diagram SOP)	1. Tidak Memadai 2. Kurang Memadai 3. Memadai 4. Sangat Memadai
III Waktu Pelayanan		
3.1	Apakah Dinas konsistensi dalam waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan ?	1. Tidak Konsisten 2. Kurang Konsisten 3. Konsisten 4. Sangat Konsisten
3.2	Apakah petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan ?	1. Tidak Tepat waktu 2. Kurang Tepat waktu 3. Tepat waktu 4. Sangat Tepat waktu
IV Biaya / Tarif		
4.1	Apakah anda dikenakan tarif pelayanan (Jika Ya lanjut Pada 4.2, Jika Tidak , Lanjut Pada Pertanyaan Point V)	1. Tidak 2. Ya
4.2	Apakah Tarif pelayanan yang dikenakan sesuai dengan standar dan ketetapan yang berlaku	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
V Produk Spesifikasi jenis Layanan		
5.1	Apakah Hasil pelayanan Dinas sesuai dengan permohonan anda ? (Hasil Pelayanan Misal : Penerbitan KK, Perekaman eKTP, dan Sebagainya)	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
5.2	Apakah Produk layanan sesuai dengan identitas yang dimohonkan ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
VI Kompetensi Pegawai Pelayanan		
6.1	Bagaimana tingkat pengetahuan petugas pelayanan ?	1. Tidak Baik 2. Kurang Baik

		3. Baik 4. Sangat Baik
6.2	Bagaimana keahlian petugas pelayanan ?	1. Tidak Ahli 2. Kurang Ahli 3. Ahli 4. Sangat Ahli
6.3	Bagaiman keterampilan petugas dalam bekerja ?	1. Tidak Terampil 2. Kurang Terampi 3. Terampil 4. Sangat Terampil
6.4	Bagaimana pengalaman yang dimiliki oleh petugas dalam menjalankan pelayanan?	1. Tidak Berpengalaman 2. Kurang Berpengalaman 3. Berpengalaman 4. Sangat Berpengalaman
VII	Perilaku Petugas Pelayanan	
7.1	Bagaimana dengan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1. Tidak Sopan 2. Kurang Sopan 3. Sopan 4. Sangat Sopan
7.2	Bagaimana dengan Daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan ?	1. Tidak Tanggap 2. Kurang Tanggap 3. Tanggap 4. Sangat Tanggap
7.3	Bagimanan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1. Tidak Sigap 2. Kurang Sigap 3. Sigap 4. Sangat Sigap
VIII	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
8.1	Apakah petugas dalam memberikan pelayanan menerima saran dan masukan ?	1. Tidak Menerima 2. Kurang Menerima 3. Menerima 4. Sangat Menerima
8.2	Apakah pengaduan ditindak lanjuti ?	1. Tidak Ditindak lanjuti 2. Kurang Ditindak lanjuti 3. Ditindak Lanjuti 4. Sangat Ditindak lanjuti
IX	Sarana dan prasara	
9.1	Bagaimana Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan yang ada	1. Tidak Nyaman 2. Kurang Nyaman 3. Nyaman 4. Sangat Nyaman
IX	Sarana dan prasara	

9.2	Bagaimana Kondisi tempat Parkir yang disediakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Memadai 2. Kurang Memadai 3. Memadai 4. Sangat Memadai
9.3	Bagaimana tingkat Keamanan baik didalam maupun diluar ruang pelayanan ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Aman 2. Kurang Aman 3. Aman 4. Sangat Aman
9.4	Bagaimana kondisi Toilet yang disediakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Baik 2. Kurang Baik 3. Baik 4. Sangat Baik
9.5	Bagaimana kondisi Gedung/ Ruangan pelayanan yang ada selama ini	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Baik 2. Kurang Baik 3. Baik 4. Sangat Baik
9.6	Bagaimana ketersediaan Sistem informasi dan komunikasi dalam pelayanan yang disediakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Memadai 2. Kurang Memadai 3. Memadai 4. Sangat Memadai

Keluhan dan Saran / Masukan atas pelayanan Publik	Tanda Tangan Responden
1. Apa yang Bapak/Ibu keluhkan terhadap proses Pelayanan selama ini ?	
2. Apa saran/ masukan dan Harapan Bapak/ ibu dalam proses pelayanan yang diberikan ?	

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