



INDEKS KEPUASAN MASYAKARAT (IKM)  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2021

# DISDUKCAPIL KAB. KUTAI KARTANEGARA

BEKERJASAMA DENGAN LPPM UNIKARTA



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

## **KATA PENGANTAR**

Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 ini, disusun oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Kutai Kartanegara Tenggara bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Kegiatan Penyusunan IKM ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan atau publik.

Penilaian kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara ini berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei 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 Kabupaten Kutai Kartanegara.

Harapan kami semoga Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 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, Desember 2021

**Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten  
Kutai Kartanegara,**

## DAFTAR ISI

|                                                   | Halaman |
|---------------------------------------------------|---------|
| Kata Pengantar .....                              | i       |
| Daftar Isi .....                                  | ii      |
| Daftar Tabel .....                                | v       |
| Daftar Gambar .....                               | vii     |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>                      |         |
| 1.1 Latar Belakang .....                          | 1       |
| 1.2 Maksud .....                                  | 3       |
| 1.3 Tujuan .....                                  | 4       |
| 1.4 Ruang Lingkup .....                           | 5       |
| 1.5 Dasar Hukum Operasional .....                 | 6       |
| 1.6 Sistematika Penyusunan .....                  | 7       |
| <br><b>BAB II TINJAUAN KEBIJAKAN</b>              |         |
| 2.1 Pelayanan Publik .....                        | 9       |
| 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....           | 9       |
| 2.1.2 Penyelenggara Pelayanan Publik.....         | 10      |
| 2.1.3 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik ..... | 10      |
| 2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....               | 12      |
| 2.2 Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap       |         |
| Pelayanan Publik .....                            | 17      |
| 2.2.1 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....      | 17      |

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.2 Pelaksanaan dan Teknik Survei.....                                       | 18 |
| <b>BAB III METODOLOGI DAN PELAKSANAAN</b>                                      |    |
| 3.1 Pendekatan Umum.....                                                       | 23 |
| 3.1.1 Perumusan Masalah.....                                                   | 23 |
| 3.1.2 identifikasi Pekerjaan .....                                             | 24 |
| 3.1.3 Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan .....                           | 25 |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data.....                                               | 26 |
| 3.2.1 Jenis dan Sumber Data .....                                              | 26 |
| 3.2.2 Metode Penarikan Sampel .....                                            | 27 |
| 3.2.3 Operasional Variabel .....                                               | 29 |
| 3.3 Metode Pengolahan Data.....                                                | 31 |
| 3.3.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat .....                                | 31 |
| 3.3.2 Nilai Persepsi, Interval, Mutu Pelayanan Kinerja Unit<br>Pelayanan ..... | 32 |
| 3.4 Pelaksana Kegiatan .....                                                   | 32 |
| 3.5 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan .....                                        | 32 |
| 3.6 Waktu Pelaksanaan .....                                                    | 33 |
| 3.7 Tempat pelaksanaan Kegiatan.....                                           | 33 |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM PELAYANAN</b>                                          |    |
| 4.1 Kelembagaan.....                                                           | 35 |
| 4.1.1 Maksud dan Tujuan .....                                                  | 35 |
| 4.1.2 Sasaran .....                                                            | 36 |

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.3 Visi dan Misi .....                                       | 36 |
| 4.1.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi .....               | 39 |
| 4.1.5 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ..... | 56 |
| 4.1.6 Sarana dan Prasarana .....                                | 58 |
| 4.2 Pelaksanaan Pelayanan .....                                 | 64 |
| 4.2.1 Jenis Pelayanan dan Penertiban.....                       | 56 |
| 4.3 Prestasi .....                                              | 66 |
| 4.4 Alur Aplikasi Pelayanan Online .....                        | 67 |
| 4.5 Aplikasi Informasi Layanan Pengaduan Online .....           | 69 |
| 4.6 Penggunaan Layanan Online 2020/2021.....                    | 71 |

## **BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 5.1 Hasil Penyusunan Survei IKM .....        | 72 |
| 5.1.1 Identitas Responden .....              | 72 |
| 5.2 Kinerja Pelayanan per Unsur .....        | 77 |
| 5.2.1 Persyaratan .....                      | 77 |
| 5.2.2 Prosedur.....                          | 77 |
| 5.2.3 Waktu Pelayanan .....                  | 79 |
| 5.2.4 Biaya/Tarif .....                      | 80 |
| 5.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan ..... | 80 |
| 5.2.6 Kompetensi Pelaksana .....             | 81 |
| 5.2.7 Perilaku Petugas Pelaksana .....       | 82 |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 5.2.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ..... | 83 |
| 5.2.9 Sarana dan Prasarana .....                    | 83 |
| 5.3 Persepsi IKM Secara Umum.....                   | 84 |
| 5.4. Pembahasan .....                               | 87 |
| 5.4.1 Pembahasan IKM .....                          | 87 |
| 5.4.2 Perbandingan Nilai IKM .....                  | 90 |
| <b>BAB VI PENUTUP</b>                               |    |
| 6.1 Kesimpulan.....                                 | 93 |
| 6.2 Rekomendasi .....                               | 95 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                               |    |
| <b>LAMPIRAN</b>                                     |    |

## DAFTAR TABEL

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

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

## DAFTAR GAMBAR

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



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pengukuran laporan kinerja dalam kegiatan yang dilakukan oleh sebuah lembaga publik bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam aktivitas pelayanan tersebut, sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan lembaga serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan tersebut.

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

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

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

Keinginan dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik juga dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam bidang administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam wilayahnya. Lembaga ini juga selalu dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

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 kreatif dan inovatif.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanannya. Survey ini untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) atas pelayanan yang telah diberikan. Umpan balik (*feedback*) ini menjadi dasar bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi demi memberikan sebuah pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Mengingat jenis layanan publik dalam lembaga pemerintahan sangatlah beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, oleh sebab itu 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, maka untuk dapat menilai kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara harus berpedoman pada peraturan menteri tersebut.

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

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

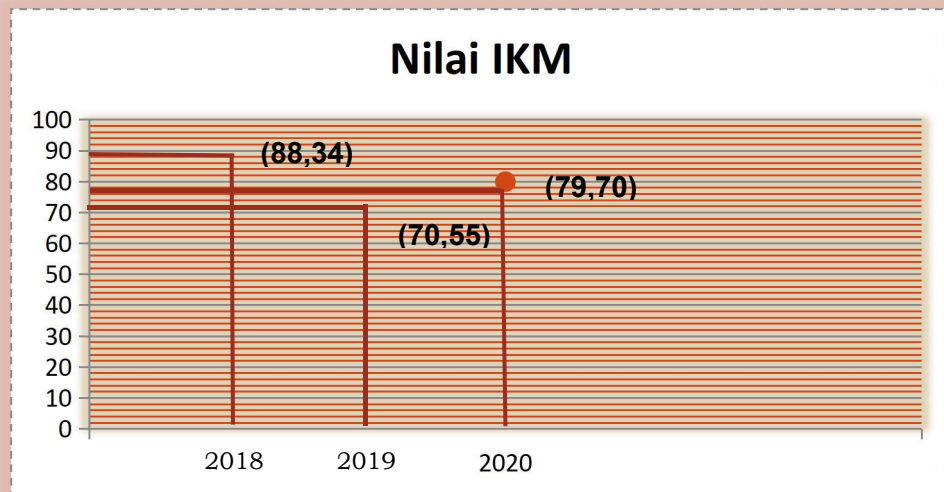
Pengembangan pelayanan yang inovatif terus dilakukan sebagai langkah konkrit kami dalam mengimplementasikan *grand strategy* kebijakan administrasi kependudukan secara nasional yaitu membahagiakan masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan dokumen kependudukan bagi masyarakat.

Upaya nyata yang telah dilakukan untuk melayani masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara adalah membangun integritas semua pegawai Disdukcapil dan juga membangun sistem yang menjadikan layanan administrasi kependudukan lebih cepat, mudah dan akuntabel hingga pada akhirnya akan terwujud suatu kondisi dimana 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.

Demi mewujudkan hal tersebut diatas maka kami juga mengharapkan partisipasi aktif seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan masukan berupa saran ataupun kritik yang membangun atas semua layanan yang telah dirasakan masyarakat selama ini.

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**". harapannya dengan pelayanan lebih baik, maka di tahun 2021 mengalami peningkatan pelayanan lebih baik.



Gambar 1.1 Nilai IKM 2018 s.d 2020

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, selanjutnya menjadi bahan dalam evaluasi kinerja dalam rangka perbaikan kinerja layanan publik ke tahun berikutnya, dilakukan secara berkala agar dalam pelayanan kepada masyarakat terus meningkat khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

## 1.2. MAKSUD

Pekerjaan dalam penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara ini, adalah dimaksudkan untuk mengukur serta mengevaluasi kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan atau publik pada Tahun 2021.

### **1.3. TUJUAN**

Tujuan dari pekerjaan Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021 ini adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisa unsur-unsur 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 publik yang kurang baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Kabupaten Kutai Kartanegara.

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

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

### **1.4. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup pekerjaan Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021 ini meliputi :

#### **a. Lingkup Pelayanan**

Lingkup pelayanan pada pekerjaan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021, meliputi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat dalam pemerintahan daerah kabupaten Kutai Kartanegara, unsur utama sebagai pelaksana kewenangan di lapangan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam Penyelenggaraan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, evaluasi dan pelaporan sesuai fungsi dan tugas pokoknya.

**b. Lingkup Materi**

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

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

**1.5. DASAR HUKUM OPERASIONAL**

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);

3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan
5. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 06 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja perangkat Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

#### **1.6. SISTEMATIKA PENYUSUNAN**

Dalam sistematika Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021 ini, disusun berdasarkan pokok-pokok bahasan dari rencana penyelesaian dalam sebuah pekerjaan sebagai berikut :

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

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

**BAB II. TINJAUAN KEBIJAKAN**

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

**BAB III. METODOLOGI**

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

**BAB IV. GAMBARAN UMUM PELAYANAN SATPOL PP KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

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

**BAB V. ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

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

**BAB VI. PENUTUP**

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

## BAB II

# TINJAUAN KEBIJAKAN

### 2.1. PELAYANAN PUBLIK

#### 2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

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

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

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

Pelayanan publik juga telah diatur 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 disediakan 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.

### **2.1.2. Penyelenggara Pelayanan Publik**

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

Kegiatan pelayanan publik yang menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan adalah masyarakat. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan

maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.

### **2.1.3. Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

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

**a. Asas kepentingan umum**

Yakni pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

**b. Asas kepastian hukum**

Yakni untuk jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

**c. Asas kesamaan hak**

Yakni pelayanan hak tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

**d. Keseimbangan hak dan kewajiban**

Yakni pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

**e. Keprofesionalan**

Yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

**f. Partisipatif**

Yakni peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

**g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif**

Yakni setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

**h. Keterbukaan**

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

**i. Akuntabilitas**

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

**j. Fasilitas dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan**

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

**k. Ketepatan waktu**

Yakni 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.

**2.1.4. 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

Sementara 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.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan 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 dari masing-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 penerima pengaduan.

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 via *google form*.
- c. Kuesioner elektronik (*e-survei*)
- d. Diskusi kelompok terfokus (*Focuss Group Disscusion*)
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam (*Debt Interview*)

Penyelenggara dapat melakukan survei pelayanan terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara

tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Selain itu hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecerendungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan oleh penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kelompok penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

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

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

Tabel 2.1. Sandingan Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan Operasional Instrumen Survei

| No | Indikator Permen PAN & RB          |    | Operasional Instrumen Survei                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                        | 1  | Apakah Persyaratan Penyampaian Pelaporan dan Permohonan Pelayanan telah sesuai dengan kemudahan yang diharapkan?                                                               |
|    |                                    | 2  | Apakah Persyaratan teknis pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku ? (Syarat teknis merupakan dokumen/berkas yang harus dipenuhi) |
| 2  | Prosedur                           | 3  | Apakah Tahapan Pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibuat oleh Disdukcapil? (meliputi : Diagram Alur, Diagram SOP)                                      |
|    |                                    | 4  | Apakah Tahapan Prosedur Pengaduan telah memadai ? (Meliputi : Diagram Alur, diagram SOP)                                                                                       |
| 3  | Waktu pelayanan                    | 5  | Apakah Petugas konsistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan ?                                                                                |
|    |                                    | 6  | Apakah petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan ?                                                                |
|    |                                    | 7  | Bagaimana <i>layanan Online</i> yang sudah diterapkan ?                                                                                                                        |
|    |                                    | 8  | Apakah Pelayanan saat Pandemi Covid-19 sudah efektif ?                                                                                                                         |
| 4  | Biaya/ Tarif                       | 9  | Apakah anda mengeluarkan tarif dalam pelayanan ?                                                                                                                               |
|    |                                    | 10 | <b>Jika Ya</b> , Apakah tarif yang diberikan, sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku ?                                                                                  |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 11 | Apakah Hasil Pelayanan/kinerja Disdukcapil sudah memberikan kepuasan kepada anda ?                                                                                             |
|    |                                    | 12 | Apakah Produk layanan/Kinerja Disdukcapil sesuai dengan Tugas dan                                                                                                              |

|   |                                         |    |                                                                                                                                         |
|---|-----------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                         |    | Fungsi serta wewenangnya ?                                                                                                              |
|   |                                         | 13 | Bagaimana Kerjasama Disdukcapil dengan Perangkat terkait berjalan efektif?<br>(Misal dg Desa/Kelurahan/Kecamatan dan RT)                |
| 6 | Kompetensi Pelaksana                    | 14 | Bagaimana tingkat kompetensi Pengetahuan, Keahlian dan Keterampilan Petugas Pelaksana Disdukcapil dalam bertugas/memberikan pelayanan ? |
|   |                                         | 15 | Apakah Petugas Disdukcapil dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya?                                  |
| 7 | Perilaku Pelaksana                      | 16 | Bagaimana dengan Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan ?                                           |
|   |                                         | 17 | Bagaimana Kepedulian/Daya Tanggap /respon petugas ?                                                                                     |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 18 | Apakah Petugas Disdukcapil dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan, menerima saran dan masukan?                                |
|   |                                         | 19 | Apakah Pengaduan ditindaklanjuti ?                                                                                                      |
|   |                                         | 20 | Apakah Disdukcapil menyediakan Media komunikasi saran dan masukan (Media Sosial, Kotak Aduan dll)                                       |
| 9 | Sarana dan prasarana                    | 21 | Bagaimana Kondisi Sarana Prasarana dan Administrasi Pelayanan ?<br>(Gedung, Ruang Pelayanan/Ruang Tunggu, Toilet, dll).                 |
|   |                                         | 22 | Bagaimana Kondisi dan Kelengkapan Sarana Standar Teknis Pelayanan ?<br>(Blangko KTP, Peralatan/perengkapan, Rekaman Foto dll)           |
|   |                                         | 23 | Bagaimana dengan ketersediaan jumlah personal/SDM Disdukcapil ?                                                                         |

## **BAB III**

# **METODOLOGI DAN PELAKSANAAN**

### **3.1 PENDEKATAN UMUM**

Bersamaan dengan kemajuan teknologi dan 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 Mempertimbangkan 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 2021 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**

Dimulai dari perumusan masalah tersebut diatas, maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu terkait kegiatan penelitian yang diperlukan untuk kepentingan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021, 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**

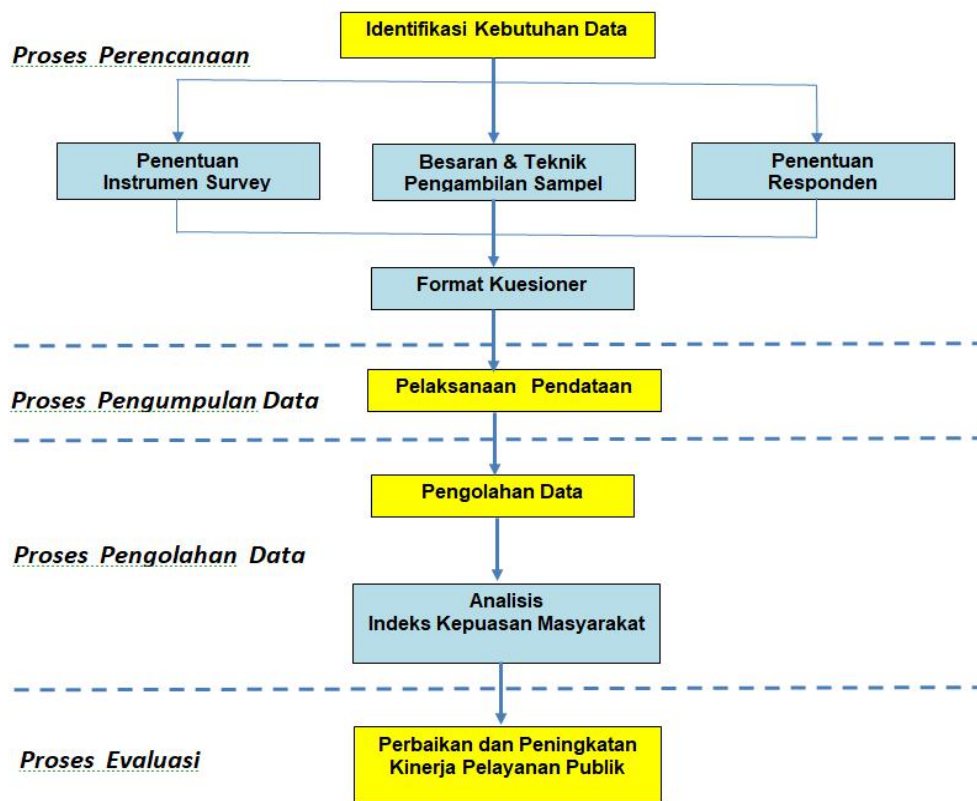
Proses pengolahan dan analisis merupakan kegiatan mengolah data-data menjadi suatu informasi yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan publik sehingga dapat ditentukan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan/harapan akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 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 2021, 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. Pada tahun 2021 ini dilakukan dengan metode :

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

Mengingat dimasa Pandemi Covid-19, pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan 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) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut :

#### a. Data primer

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

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

#### b. Data sekunder

Adalah data dan informasi yang telah ada yang bersumber pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara maupun

relevansi literatur teori yang mendasari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara .

### 3.2.2. Metode Penarikan Sampel

Populasi yang dimaksud pada pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah masyarakat yang telah melakukan berbagai kepentingan terkait dengan tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Oktober Tahun 2021 yaitu sebanyak 37 orang.

Sementara itu berdasarkan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan 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

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

N = populasi

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

d = 0,0

Adapun tabel Morgan dan Krejcie ditampilkan sebagaimana dibawah ini :

Tabel 3.1. Sampel Morgan dan Krejcie

| Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(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           |

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

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

Dengan mencermati jumlah responden dari sebagian populasi yang telah ditetapkan sebagaimana tabel Sampel Morgan dan Krejcie diatas dan banyaknya populasi dalam kajian, yaitu masyarakat yang telah melakukan berbagai kepentingan pengurusan catatan keadministrasian kependudukan sesuai tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara mulai bulan Januari sampai dengan bulan Nopember Tahun 2021 baik yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil maupun melalui pelayanan aplikasi online yang sudah disiapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, maka besarnya sampel yang

digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan harapan/kepentingan akan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah minimal sampai batas waktu penyusunan laporan IKM ini. Berdasarkan jumlah responden yang telah ditetapkan tersebut maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah acak. Pengambilan sampel dengan metode acak digunakan karena populasi (masyarakat yang telah melakukan permintaan pelayanan) terbagi atas beberapa lapisan/bagian dalam hal tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

### 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 :            |  |                                                                                                                                                                                      |
|                                               |  | <b>Persyaratan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif</li> </ul> |
|                                               |  | <b>Sistem, mekanisme dan Prosedur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan</li> </ul>     |
|                                               |  | <b>Waktu Penyelesaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan</li> </ul>    |
|                                               |  | <b>BiayaTarif</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan /atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara</li> </ul>   |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <b>Produk spesifikasi Jenis Pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan</li> </ul>                                                                                                |
|  |  | <b>Kompetensi Pelaksana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
|  |  | <b>Perilaku Pelaksana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sikap petugas dalam memberikan sebuah pelayanan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | <b>Penanganan Pengaduan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penangan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
|  |  | <b>Sarana dan Prasarana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul> |

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, diolah

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

### 3.3. METODE PENGOLAHAN DATA

#### 3.3.1. Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat

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 :

|                                           |                     |          |                      |
|-------------------------------------------|---------------------|----------|----------------------|
|                                           | <b>Jumlah Bobot</b> | <b>1</b> |                      |
| <b>Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang =</b> | <b>-----</b>        | <b>=</b> | <b>----- = 0,111</b> |
|                                           | <b>Jumlah Unsur</b> | <b>9</b> |                      |

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 :

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

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 :

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

### 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 melalui 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 yang sesuai dengan keilmuannya dibantu oleh mahasiswa sebagai enumerator.

### **3.5 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan**

Secara garis besar Pelaksanaan kegiatan ini meliputi 3 tahapan:

#### **1. Persiapan**

- a. Pembentukan Tim Peneliti
- b. Penyiapan dan Penyusunan Program Kerja Tim Peneliti

#### **2. Pelaksanaan Kegiatan**

- a. Pengumpulan Data Primer dan Data Sekunder
- b. Pengolahan Data dan Analisis Data

#### **3. Pelaporan**

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

### **3.6 Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan survei pengambilan data dan pelaporan ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan yakni dimulai pada bulan Oktober hingga Desember 2021, mengikuti kalender kegiatan dan anggaran perubahan. Dengan rincian kegiatan dan jadwal sebagai berikut:

Tabel 4.2 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

| No | Jenis Kegiatan       | Tahun 2021 |          |          |
|----|----------------------|------------|----------|----------|
|    |                      | Oktober    | November | Desember |
| 1  | Persiapan            |            |          |          |
| 2  | Pelaksanaan Kegiatan |            |          |          |
| 3  | Pelaporan            |            |          |          |

### 3.7 Tempat Pelaksanaan

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



Gambar 3.2 Peta Wilayah Kutai Kartanegara

## BAB IV

# GAMBARAN UMUM PELAYANAN

### 4.1. KELEMBAGAAN

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

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

#### 4.1.1. Maksud dan Tujuan

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

- a. Penyusunan program dan pelaksanaan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta pelindung masyarakat ;
- b. Pelaksana Kebijakan penegakan peraturan Daerah Dan Peraturan Bupati ;

- c. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta perlindungan masyarakat daerah ;
- d. Pelaksanaan Koordinasi peraturan daerah dan peraturan Bupati ;
- e. Pengawasan terhadap masyarakat, Aparatur atau Badan Hukum agar mematuhi dan mentaati peraturan Daerah dan Peraturan Bupati ;
- f. Serta fungsi lainnya;

#### 4.1.2. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dari penyelenggaraan pelayanan ini adalah :

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

#### 4.1.3. Visi dan Misi

Dalam mewujudkan tugas pokok dan fungsinya Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, merujuk kepada Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara bahwa Disdukcapil sebagai salah satu Organisasi perangkat daerah yang harus mengikuti Visi dan misi yang ditetapkan oleh Kabupaten Kutai Kartanegara adapun visinya adalah sebagai berikut : **"Terwujudnya Kabupaten Kutai Kartanegara yang maju, Mandiri, Sejahtera dan Berkeadilan"**, Penjelasan makna **Visi** adalah bahwa pelayanan harus berdasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

**MAJU** : Kabupaten Kutai Kartanegara diarahkan menuju pada semakin efektifnya pelaksanaan pemerintahan yang bersih dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan publik yang responsif, merata, berkualitas, dan berbasis kemajuan teknologi.

**MANDIRI** : Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki kemampuan dalam mendayagunakan segenap potensi sumberdaya yang dimiliki (ekonomi, sosial, budaya, sumberdaya alam dan energi) berbasis kearifan lokal dan menurunnya disparitas pembangunan antar wilayah serta tetap terjaganya kelestarian alam dan lingkungan hidup.

**SEJAHTERA** : Kabupaten Kutai Kartanegara diarahkan untuk dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pendapatan perkapita masyarakat didukung pemenuhan hak pelayanan dasar masyarakat yang meliputi tingkat pendidikan dan keterampilan masyarakat yang tinggi, pemenuhan derajat kesehatan masyarakat, dengan tingkat kemiskinan dan pengangguran rendah. Selain itu sejahtera juga diarahkan untuk kondisi masyarakat yang bermartabat, beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME, serta memiliki kehidupan dalam suasana yang aman dan damai.

**BERKEADILAN**: Pembangunan di Kabupaten Kutai Kartanegara yang adil dan merata, tanpa diskriminasi baik antar individu maupun golongan yang berdasarkan keadilan gender serta perlindungan anak.

Memperhatikan visi serta perubahan paradigma dan kondisi yang akan dihadapi pada masa yang akan datang, maka dalam upaya mewujudkan Visi pembangunan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2016 - 2021, Misi pembangunan sebagai berikut:

1. Memantapkan reformasi Birokrasi untuk rakyat
2. Meningkatkan sumberdaya manusia yang berkompeten
3. Meningkatkan pembiayaan pembangunan daerah
4. Meningkatkan pengelolaan pertanian dan pariwisata untuk percepatan transformasi struktur ekonomi daerah
5. Meningkatkan keterpaduan pembangunan infrastruktur menuju daya saing daerah

6. Meningkatkan pengelolaan sumberdaya alam yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan
7. Meningkatkan partisipasi perempuan dalam pembangunan serta penguatan anak.

Sedangkan Visi misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri 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.

### *Motto*

*“Pelayanan Cepat, Mudah dan Membahagiakan”*

#### **4.1.4. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi**

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kutai Kartanegara terbentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 06 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah pada Dinas

kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut :

1. Tugas

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

2. Fungsi

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

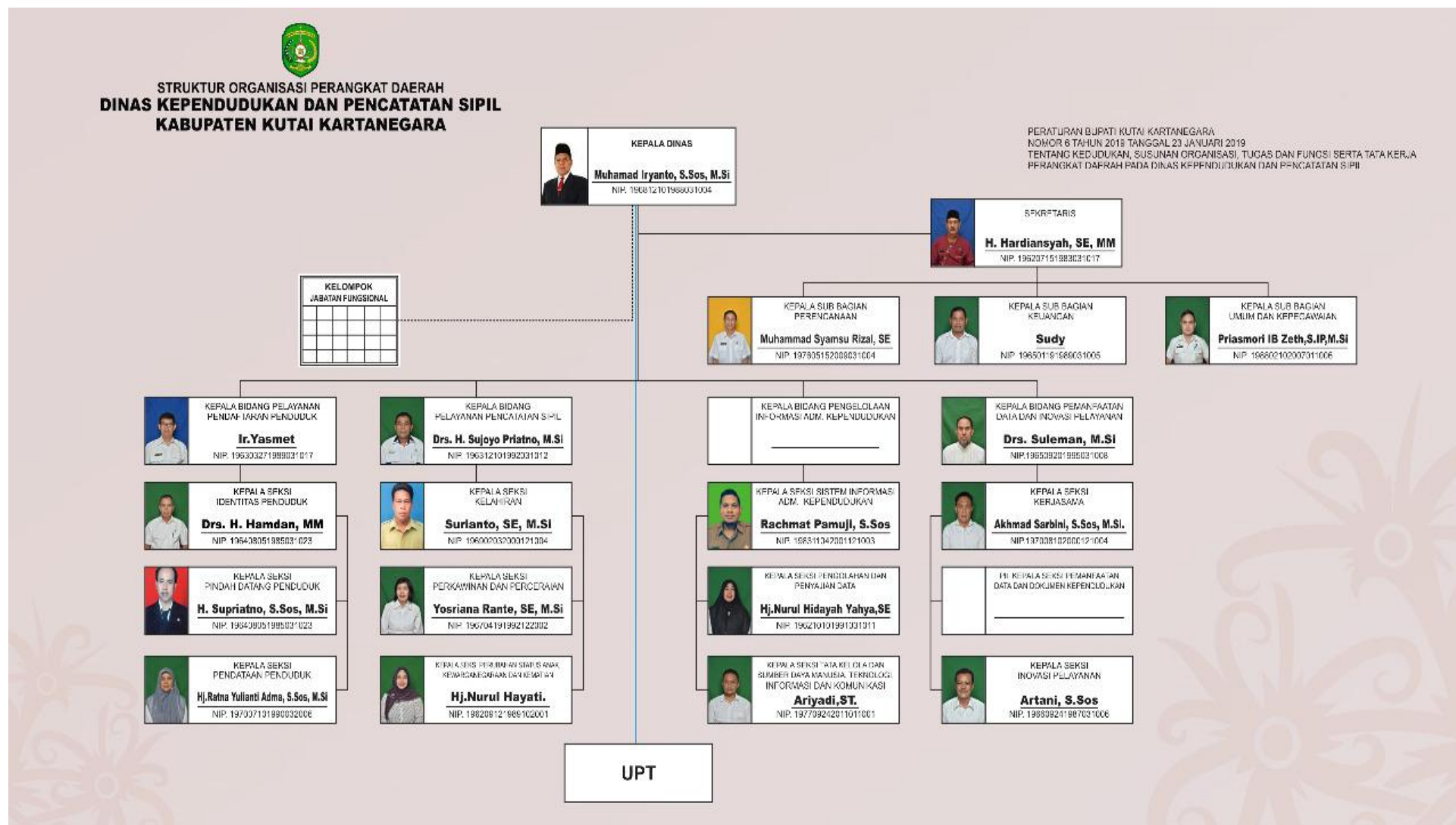
- a. perumusan kebijaksanaan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan rencana strategis yang ditetapkan Pemerintah Daerah;
- b. perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk dan mutasi penduduk;
- c. perumusan, perencanaan, pembinaan dan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

3. Struktur Organisasi

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

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara,  
sebagaimana gambar berikut ;

## LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2021



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara 2021

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

**1. Tata Kerja Kepala Dinas :**

- a. Memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengendalikan dan mengawasi kegiatan Dinas;
- b. Merumuskan kebijakan teknis Dinas;
- c. Merumuskan rencana program kerja Dinas;
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan program Dinas;
- e. Merumuskan kebijakan administrasi Dinas;
- f. Merumuskan pelaksanaan perencanaan, pembinaan, monitoring dan evaluasi Dinas;
- g. Menghimpun dan menyampaikan bahan laporan penyusunan LKPJ Bupati dan LPPD setiap akhir tahun ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah;
- h. Menghimpun dan menyampaikan bahan laporan penyusunan LKPD setiap akhir tahun ke Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah;
- i. Mengkoordinasikan penyusunan Perjanjian Kinerja, Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Kepala Dinas;
- j. Melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan;

**2. Tata Kerja Sekretaris :**

- a. Memimpin, membimbing, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan;
- b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan urusan kesekretariatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. mengkoordinasikan, membina, mengendalikan dan mengawasi kegiatan dilingkungan Badan yang meliputi perencanaan, anggaran, pengadaan, penyediaan sarana dan prasarana, pembinaan dan pengembangan kepegawaian;
- d. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan administrasi umum meliputi ketata-usahaan, dokumentasi, perpustakaan, kearsipan, administrasi perkantoran, pengadaan barang/jasa, pemeliharaan, keamanan,

- kebersihan, keprotokolan, dan transportasi sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- e. mengkoordinasikan pelaksanaan E-Government, kompilasi SOP, Standar Pelayanan (SP), Perjanjian Kinerja, keterbukaan informasi publik, Tim Manajemen Perubahan SKPD, Pengembangan Inovasi SKPD, zona integritas, penataan perundang - undangan, penataan dan penguatan organisasi, Gratifikasi, Layanan Pengaduan Masyarakat, WBS (*Whistle blowing system*) pedoman umum sistem penanganan pengaduan, survey index kepuasan masyarakat, survey internal organisasi, survey index nilai persepsi korupsi dan;
  - f. mengkoordinasikan pelaksanaan SIMPAG Kepegawaian, Kode Etik Pegawai, Evaluasi Jabatan, Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja, Kompilasi Perjanjian Kinerja dan LP2P;
  - g. mengkoordinasikan pelaksanaan LKjIP, SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja), SPIP (Sistem pengendalian internal pemerintah), RENSTRA, RENJA, LKPJ, LPPD, dan LKPD;
  - h. mengkoordinasikan kelengkapan surat permintaan pembayaran (SPP), dan menyiapkan surat perintah membayar (SPM), pembukuan keuangan dan perhitungan anggaran, verifikasi pengelolaan keuangan
  - i. mengkoordinasikan pelaksanaan administrasi kepegawaian meliputi membuat buku kendali kenaikan pangkat, buku kendali kenaikan gaji berkala, buku kendali pensiunan, Daftar Nominatif Presensi Pegawai, Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Daftar Urut Kepangkatan (DUK), usul kenaikan pangkat, usul kenaikan gaji berkala, ASKES, TASPEN, TAPERUM, KARPEG, KARIS/KARSU, LHKPN dan/atau LHKASN, Penghargaan, Pemberian Sangsi dan Cuti sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
  - j. mengkoordinasikan pelaksanaan administrasi dan pengelolaan pengadaan dan penghapusan barang/jasa dilingkungan Badan
  - k. mengkoordinasikan dan melaporkan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Sekretariat dilingkungan Badan
  - l. melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

### 3. Tata Kerja Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian :

- a. Menganalisis, membimbing, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan;
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Umum dan ketatalaksanaan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. mengusulkan pembentukan panitia/pejabat pengadaan barang/jasa dan panitia/pejabat penerima hasil pekerjaan sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- d. merencanakan dan melaksanakan pengelolaan barang/jasa meliputi menyusun rencana kebutuhan barang/jasa, menerima, menyalurkan, menyimpan, menginventarisasi Barang Milik Daerah (BMD), memelihara barang serta membuat usulan penghapusan barang rusak berat sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar tertib administrasi pengelolaan BMD
- e. Merencanakan pelaksanaan *E-Government*, kompilasi SOP, Standar Pelayanan (SP), Perjanjian Kinerja, keterbukaan informasi publik, Tim Manajemen Perubahan SKPD, Pengembangan Inovasi SKPD, zona integritas, penataan perundang - undangan, penataan dan penguatan organisasi, Gratifikasi, Layanan Pengaduan Masyarakat, WBS (*Whistle blowing system*) pedoman umum sistem penanganan pengaduan, survey index kepuasan masyarakat, survey internal organisasi dan survey index nilai persepsi korupsi;
- f. melaksanakan administrasi umum meliputi ketata usahaan, dokumentasi, perpustakaan, kearsipan, administrasi perkantoran, pengadaan barang/jasa, pemeliharaan, keamanan, kebersihan, keprotokolan, dan transportasi sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- g. Merencanakan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Umum dan Ketatalaksanaan;
- h. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan umum dan Ketatalaksanaan;
- i. Melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan

- j. Menganalisis, membimbing, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan;
- k. Menyusun rencana kegiatan urusan Kepegawaian sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- l. Melaksanakan administrasi kepegawaian meliputi membuat buku kendali kenaikan pangkat, buku kendali kenaikan gaji berkala, buku kendali pensiunan, Daftar Nominatif Presensi Pegawai, Sasaran Kerja Pegawai (SKP), rekapitulasi kehadiran, laporan kerja pegawai, Daftar Urut Kepangkatan (DUK), usul kenaikan pangkat, Masa Persiapan Pensiun, ASKES, TASPEN, TAPERUM, KARPEG, KARIS/KARSU, Penghargaan, Pemberian Sangsi, Cuti, pengembangan kompetensi kepegawaian, LHKPN dan/atau LHKASN dan LP2P sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- m. Merencanakan pelaksanaan SIMPAG Kepegawaian, Kode Etik Pegawai, Evaluasi Jabatan, Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja dan Kompilasi Perjanjian Kinerja;
- n. Merencanakan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Kepegawaian;
- o. Merencanakan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Kepegawaian;
- p. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Kepegawaian;
- q. Melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan

**4. Tata Kerja Kepala Sub Bagian Keuangan :**

- a. Menganalisis, membimbing, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Keuangan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Menganalisis dan meneliti kelengkapan surat permintaan pembayaran (SPP), dan menyiapkan surat perintah membayar (SPM)
- d. Menyusun pembukuan keuangan dan perhitungan anggaran, verifikasi pengelolaan keuangan
- e. Merencanakan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Keuangan

- f. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Keuangan;
- g. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**5. Tata Kerja Kepala Sub Bagian Perencanaan :**

- a. Menganalisis, membimbing, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Perencanaan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Merencanakan, mengkompilasi dan menyiapkan bahan kegiatan penyusunan RENSTRA, RENJA, RKA/DPA, Perjanjian Kinerja, LKjIP, dan LPPD Badan/Dinas melaporkan ke kepala Badan/Dinas melalui sekretaris Badan/Dinas;
- d. Merencanakan pelaksanaan SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja), SPIP (Sistem pengendalian internal pemerintah), LKPJ dan LKPD;
- e. merencanakan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Perencanaan;
- f. Merencanakan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Perencanaan;
- g. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Perencanaan;
- h. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**6. Tata Kerja Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk :**

- a. Memimpin, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan urusan identitas penduduk, pindah datang penduduk, dan pendataan penduduk sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan sosialisasi kegiatan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;

- d. Mengkoordinasikan kebijakan teknis penerbitan KTP-el;
- e. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi keabsahan data Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pindah Datang, konsep penerbitan nomor induk kependudukan dan dokumen kependudukan serta Warga Negara Asing;
- f. Mengkoordinasikan evaluasi bahan pembinaan kependudukan dan promosi dalam sosialisasi bimbingan teknis, pendampingan, supervisi, dan konsultasi di bidang Pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Mengkoordinasikan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- h. Mengkoordinasikan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- i. Mengkoordinasikan dan melaporkan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- j. Melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

7. Tata Kerja Kepala Seksi Identitas Penduduk :

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Identitas Penduduk sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Menganalisis dan melaksanakan proses penerbitan dokumen penduduk KK, KTP-el WNI/WNA;
- d. Merencanakan pelaksanaan verifikasi data Kartu Keluarga, rencana penerbitan nomor induk kependudukan, dokumen kependudukan, Warga Negara Asing;
- e. Merencanakan pelaksanaan verifikasi dan pengawasan identitas penduduk, pemeriksaan, pencatatan dan penerbitan Identitas penduduk WNI/WNA;
- f. Merencanakan pelaksanaan sosialisasi pelayanan identitas penduduk;
- g. merencanakan pelaksanaan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Identitas Penduduk;
- h. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Identitas Penduduk;

- i. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Identitas Penduduk;
- j. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**8. Tata Kerja Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk :**

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Pindah Datang Penduduk sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Merencanakan pelaksanaan perencanaan analisis dan verifikasi proses penerbitan dokumen Pindah Datang Penduduk;
- d. Merencanakan pelaksanaan proses Pelayanan Pindah Datang Penduduk, rencana kinerja dan penetapan kinerja Pelayanan Pindah Datang Penduduk
- e. Mengembangkan dan Menyajikan data Pelayanan Pindah Datang Penduduk;
- f. Merencanakan pelaksanaan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Pindah Datang Penduduk;
- g. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Pindah Datang Penduduk;
- h. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Pindah Datang Penduduk;
- i. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**9. Tata Kerja Kepala Seksi Pendataan Penduduk :**

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Pendataan Penduduk sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Merancang bahan pelaksanaan kegiatan Pendataan Penduduk ;

- d. Membuat konsep, Menganalisis dan Mengkaji ulang pendataan penduduk secara berkala;
- e. Menyusun dan mengolah data tentang kependudukan secara berkala
- f. Merencanakan pelaksanaan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Pendataan Penduduk;
- g. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Pendataan Penduduk;
- h. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Pendataan Penduduk;
- i. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**10. Tata Kerja Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil :**

- a. Memimpin, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan urusan kelahiran, perkawinan, dan perceraian, perubahan status anak kewarganegaraan dan kematian sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c. Mengevaluasi kegiatan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Mengevaluasi kegiatan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem kependudukan skala kabupaten;
- e. mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan meliputi penerimaan berkas permohonan, pemeriksaan dan penelitian, persyaratan, verifikasi dan validasi kebenaran data, pencatatan data, dan pengolahan data;
- f. Memverifikasi akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan, pengesahan dan pengangkatan anak serta perubahan kewarganegaraan dan kematian;
- g. Mengkoordinasikan Pelaksanaan sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi di bidang Pelayanan pencatatan sipil;
- h. Mengkoordinasikan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Pelayanan Pencatatan Sipil;

- i. Mengkoordinasikan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- j. Mengkoordinasikan dan melaporkan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- k. Melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**11. Tata Kerja Kepala Seksi Kelahiran :**

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Kelahiran sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Merencanakan pelaksanaan pembuatan pedoman Pelaksanaan tugas kepada unit pelaksana teknis di Kecamatan;
- d. Merencanakan pelaksanaan Proses penerbitan Akta Kelahiran;
- e. Merencanakan pelaksanaan sosialisasi pelayanan Akta Kelahiran;
- f. Merencanakan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Kelahiran;
- g. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Kelahiran;
- h. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Kelahiran;
- i. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**12. Tata Kerja Kepala Seksi Perkawinan Dan Perceraian :**

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Perkawinan Dan Perceraian sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Merencanakan pelaksanaan proses pola penerbitan Akta Perkawinan dan Akta Perceraian;

- d. Merencanakan pelaksanaan sosialisasi pelayanan Akta Perkawinan dan Akta Perceraian;
- e. merencanakan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Perkawinan dan Perceraian;
- f. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Perkawinan Dan Perceraian;
- g. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Perkawinan dan Perceraian;
- h. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**13. Tata Kerja Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan**

**Kematian :**

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan Dan Kematian sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- c. merencanakan pelaksanaan proses pola Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
- d. Merencanakan pelaksanaan sosialisasi pelayanan, pendaftaran, pemeriksaan, pencatatan, pengolahan data, Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
- e. Merencanakan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar
- f. Operasional Prosedur (SOP) urusan Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
- g. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
- h. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;

- i. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**14. Tata Kerja Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan:**

- a. Memimpin, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan urusan sistim informasi kependudukan, pengolahan dan penyediaan data, tata kelola dan sumberdaya manusia, teknologi, informasi, dan komunikasi Kependudukan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c. Mengkoordinasikan verifikasi penyusunan grafik dan statistik Kependudukan;
- d. Mengkoordinasikan layanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Mengkoordinasikan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Pengelolaan Informasi Kependudukan;
- f. Mengkoordinasikan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan urusan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- g. Mengkoordinasikan dan melaporkan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Pengelolaan Informasi Kependudukan;
- h. Melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**15. Tata Kerja Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan :**

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis Informasi dan teknologi;
- d. Menyusun bahan informasi kependudukan;

- e. Merencanakan pelaksanaan analisis dan penyajian data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- f. Merencanakan pelaksanaan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- g. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- h. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- i. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**16. Tata Kerja Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan :**

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Pengolahan dan Penyajian Data sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Mengembangkan Pengolahan dan Penyajian Data berbasis Informasi dan Teknologi;
- d. Menganalisis Pengolahan dan Penyajian Data;
- e. Merencanakan pelaksanaan penyajian data statistik kependudukan;
- f. Merencanakan pelaksanaan penyelenggaraan Pengawasan terhadap Pengolahan dan Penyajian Data;
- g. Merencanakan pelaksanaan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Pengolahan dan Penyajian Data;
- h. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Pengolahan dan Penyajian Data;

- i. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Pengolahan dan Penyajian Data;
- j. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan

**17. Tata Kerja Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia , Teknologi, Informasi dan Komunikasi :**

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Tata Kelola Dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Mengembangkan Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional;
- d. Merencanakan dan Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
- e. Menganalisis dan menyajikan data di seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
- f. Merencanakan pelaksanaan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Tata Kelola Dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi Dan Komunikasi;
- g. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Tata Kelola Dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi Dan Komunikasi;
- h. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
- i. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan;

**18. Tata Kerja Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan :**

- a. Memimpin, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c. Mengkoordinasikan Pemanfaatan data untuk bahan publikasi;
- d. Mengkoordinasikan kebijakan teknis umum Kerjasama, Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan;
- e. Mempromosikan Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan;
- f. Mengkoordinasikan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- g. Mengkoordinasikan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- h. Mengkoordinasikan dan melaporkan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- i. Melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan.

**19. Tata Kerja Kepala Seksi Kerjasama :**

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Kerjasama sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Menyusun dan menetapkan rencana umum harmonisasi kebijakan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah;
- d. Menganalisis dan mengembangkan pola Kerjasama dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah
- e. Merencanakan pelaksanaan sosialisasi kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil;
- f. Merencanakan pelaksanaan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Kerjasama;

- g. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Kerjasama;
- h. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Kerjasama;
- i. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan;

**20. Tata Kerja Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan :**

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. menyusun rencana kegiatan urusan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Merencanakan, Menyiapkan bahan pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang Pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Seksi Pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan;
- d. Mengkaji ulang keabsahan data terkait Pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan;
- e. Merancang bahan pelaksanaan kegiatan Pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan;
- f. Merencanakan pelaksanaan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- g. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- h. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Pemanfaatan Data an Dokumen Kependudukan;
- i. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan

**21. Tata Kerja Kepala Seksi Inovasi Pelayanan :**

- a. Menganalisis, membimbing, membagi tugas, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan
- b. Menyusun rencana kegiatan urusan Inovasi Pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Mengkaji ulang pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional Inovasi Pelayanan ;
- d. Merencanakan pelaksanaan pola Inovasi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Mengembangkan pola kerjasama dalam hal Inovasi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil ;
- f. Mengkaji ulang pola Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- g. Merencanakan pelaksanaan dan menyiapkan bahan Perjanjian Kinerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan Inovasi Pelayanan;
- h. Merencanakan pelaksanaan Kegiatan dan mengendalikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan Daerah urusan Inovasi Pelayanan;
- i. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan Inovasi Pelayanan;
- j. Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Atasan;

**22. Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis adalah :**

- a. Kepala UPT menerbitkan Kutipan Akta Pencatatan Sipil, yang meliputi : Pencatatan Kelahiran, Pencatatan Perkawinan, Pencatatan Pembatalan Perkawinan, Pencatatan Perceraian, Pencatatan Kematian, Pencatatan Pengakuan Anak, Pencatatan Pengesahan Anak, Pencatatan Pengangkatan Anak, Pencatatan Perubahan Nama, Kutipan Kedua Akta Catatan Sipil dan seterusnya, Salinan Akta Catatan Sipil dan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya.
- b. Menyusun pola pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas data pemohon serta mencatat kedalam buku register akta;

- c. Melaksanakan koordinasi lintas sektoral dimasing-masing kecamatan yang menjadi wilayah kerja UPT; Tata Kerja Kelompok Jabatan Fungsional adalah : Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan keahlian dan ketentuan yang berlaku.

#### 4.1.5 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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

##### 1. Kondisi Umum Pegawai

Jumlah pegawai keseluruhan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebanyak 134 orang, untuk selengkapnya adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah Pegawai :
  - o Aparatur Sipil Negara (ASN) : 95 orang
  - o Tenaga Harian Lepas (THL) : 39 orang
- b. Kualifikasi Pendidikan :
  - o Aparatur Sipil Negara
    - Pasca Sarjana (S 2) : 12 orang
    - Sarjana : 32 orang
    - Diploma : -
    - SLTA / Sederajat : 50 orang
    - SD : 1 orang
  - o Tenaga Harian Lepas (THL)
    - Pasca Sarjana : -
    - Sarjana : 20 orang
    - Diploma : 2 orang
    - SLTA / Sederajat : 15 orang
    - SLTP : 2 orang
- c. Pangkat dan Golongan :
  - o Pembina Utama Muda (IV/c) : 1 orang
  - o Pembina Tingkat I (IV/b) : 3 orang
  - o Pembina (IV/a) : 8 orang
  - o Penata Tingkat I (III/d) : 12 orang
  - o Penata (III/c) : 5 orang
  - o Penata Muda Tingkat I (III/b) : 15 orang
  - o Penata Muda (III/a) : 7 orang
  - o Pengatur Tingkat I (II/d) : 2 orang
  - o Pengatur (II/c) : 20 orang

- o Pengatur Muda Tingkat I (II/b) : 20 orang
- o Pengatur Muda (II/a) : 2 orang

d. Jumlah Pejabat Struktural 29 orang dengan rincian :

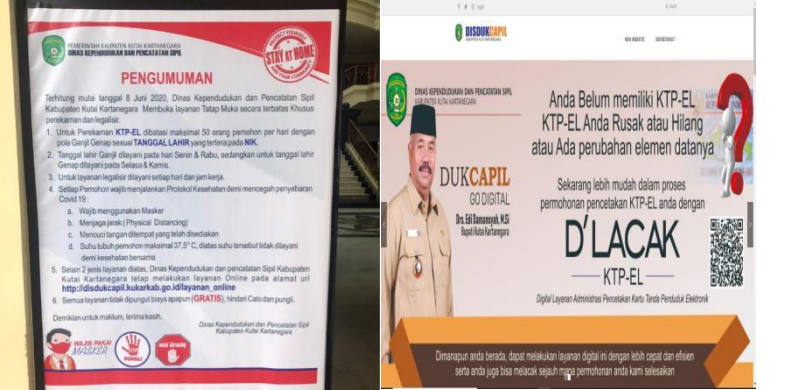
- o Kepala Dinas : 1 orang
- o Sekretaris : 1 orang
- o Kepala Bidang : 4 orang
- o Kasubbag / Kepala Seksi : 15 orang
- o Kepala UPTD Kecamatan : 4 orang
- o Kepala Sub Bag TU UPTD : 4 orang

#### 4.1.6 Sarana dan Prasarana

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

| No | Keterangan   | Gambar                                                                               |
|----|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Gedung Utama |  |

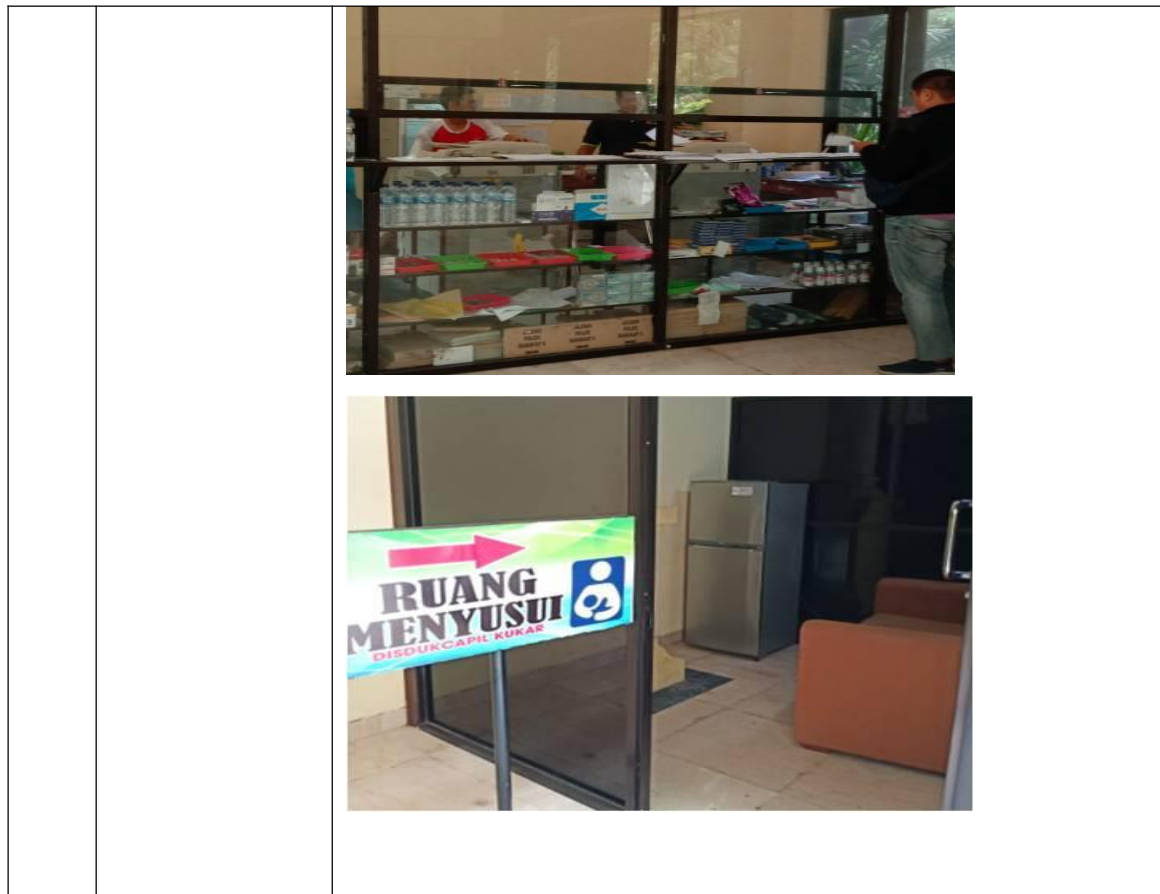
|   |                            |                                                                                                                                                                        |
|---|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Ruang Tunggu dan Pelayanan |   |
| 3 | Ruang/Loket Informasi      |                                                                                    |

|   |                              |                                                                                     |
|---|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Ruang Pelayanan pengaduan    |   |
| 5 | Pengumuman dan pemberitahuan |  |

|   |                                                   |                                                                                                                                                                          |
|---|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Gedung dan Tempat Parkir roda 4                   |                                                                                        |
| 7 | Antrian Pelayanan Dan ruang Pelayanan Disabilitas |   |

|    |                       |                                                                                      |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       |                                                                                      |
| 8  | Ruang pelayanan Utama |    |
| 9  | Parkir Disabilitas    |   |
| 10 | Toilet                |  |

|    |                  |                                                                                                              |
|----|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                  |                            |
| 11 | Parkir roda 2    |                           |
| 12 | Sarana penunjang | <br>Kantin dan Foto copy |



Gambar 4.2 Sarana Prasarana Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara

## 4.2. PELAKSANAAN PELAYANAN

### 4.2.1. Jenis Pelayanan dan Penertiban

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

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

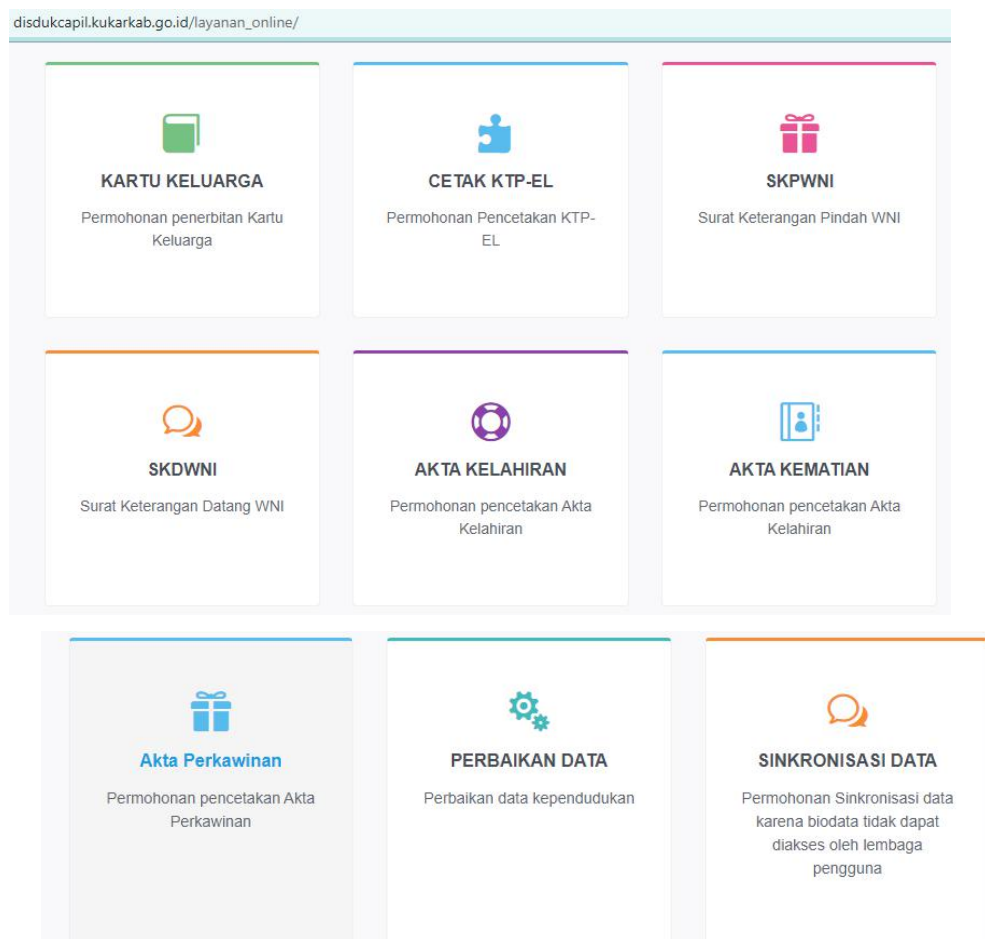
1. Biodata Penduduk
2. Kartu Keluarga

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

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

1. 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 Aktivitas 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.



#### 4.3 PRESTASI

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

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

#### 4.4. Alur Aplikasi Pelayanan Online

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

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

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

er



Berikut langkah-langkah penggunaan Camscanner :

1. Klik simbol kamera pada camscanner
2. Silahkan foto dokumen yang diperlukan dan klik **berikutnya/next** kemudian klik centang

3. Untuk memudahkan pencarian silakan klik titik tiga di sebelah kanan atas kemudian pilih ganti nama, hapus nama yang ada dan berikan nama sesuai jenis dokumennya masing-masing satu file.

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

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

Atau untuk konversi secara instant bisa klik sekali link

ini : [https://www.ilovepdf.com/jpg\\_to\\_pdf](https://www.ilovepdf.com/jpg_to_pdf) :

Dokumen yang harus dipersiapkan untuk pengurusan Kartu Keluarga ;

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

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

#### II. Kategori Perubahan elemen data

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

#### III. Kategori Pisah KK dari orang tua karena menikah

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

#### IV. Kategori Pisah KK karena perceraian

1. Kartu Keluarga
2. Akta Cerai

#### V. Kategori Permohonan Cetak Kartu Keluarga

Kartu Keluarga / Draft

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

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

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

#### 4.5 Aplikasi Informasi Layanan Pengaduan Online

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

1. Melalui WA Dinas di 08115811814
2. Melalui aplikasi SP4N LAPOR dengan alamat url di <https://sp4n.lapor.go.id>
3. Melalui laman Facebook di <https://www.facebook.com/disdukcapil.kutaiartanegara.79>
4. Atau melalui kotak saran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

STANDAR PELAYANAN  
PENGADUAN DARING/ONLINE

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

\*\*Syarat dan ketentuan berlaku:  
• Penyelesaian maksimal 1 x 24 jam hari kerja jika tidak ada hari libur.  
• Apabila tidak ada gangguan jaringan internet dan Jaringan Komunikasi Data Pusat

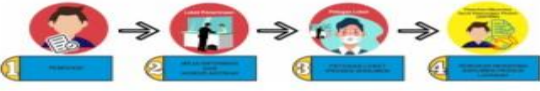
Gambar 4.1 Standar pelayanan Aduan Online/Daring

STANDAR PELAYANAN  
PENGADUAN TATAP MUKA

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

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

Gambar 4.2 Standar Pelayanan Pengaduan Tatap Muka

| STANDAR PELAYANAN<br>Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Warga Negara<br>Indonesia (WNI) |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NO.                                                                                                      | KOMPONEN                      | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                                                                                                        | Produk Layanan                | Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2                                                                                                        | Persyaratan Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah berusia 17 tahun dan atau belum 17 tahun tetapi telah kawin atau pernah kawin secara sah;</li> <li>2. Mengisi Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (Formulir F1.02) yang telah disediakan;</li> <li>3. Melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah, Kutipan Akta Nikah / Kutipan Akta Perkawinan Orang Tua;</li> <li>4. Telah Melakukan perekaman Sidik Jari, Iris Mata, Tanda Tangan dan foto wajah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor Kecamatan, atau Kantor Kelurahan/Desa yang telah diberi kewenangan untuk melakukan perekaman KTP-el;</li> <li>5. Mengisi Formulir Surat Kuasa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Formulir F1.07) (jika dikuasakan).</li> </ol> |
| 3                                                                                                        | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang.</li> <li>2. Petugas Meja Informasi memberikan arahan untuk pengambilan nomor antrian sesuai tujuan pemohon.</li> <li>3. Petugas loket menerima dan memproses dokumen permohonan, apabila lengkap dan benar akan diproses lebih lanjut, jika belum lengkap maka akan dikembalikan untuk dilengkapi kekurangannya oleh pemohon.</li> <li>4. Petugas Loket menyerahkan dokumen yang telah selesai kepada pemohon.</li> <li>5. Pemohon menerima dokumen.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                |
| 4                                                                                                        | Jangka Waktu Penyelesaian     | 2 Jam kerja, setelah permohonan lengkap diterima oleh petugas loket.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5                                                                                                        | Biaya/Tarif                   | Tanpa dipungut biaya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6                                                                                                        | Pengelolaan Pengaduan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:disdukcapilkukar.2017@gmail.com">disdukcapilkukar.2017@gmail.com</a></li> <li>2. SMS/WA : 08115811814</li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. Unit Pelayanan Pengaduan</li> <li>5. Menyampaikan pengaduan dan saran langsung melalui layanan online</li> <li>6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial twitter/instagram/facebook : <a href="https://www.facebook.com/disdukcapilkukar">disdukcapilkukar</a></li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

#### 4.6 Penggunaan Layanan Online Tahun 2020 dan 2021

Tabel 4.1 Penggunaan Layan Online Tahun 2020 - 2021

| No | Nama Layanan      | Tahun         |               |
|----|-------------------|---------------|---------------|
|    |                   | 2020          | 2021          |
| 1  | Sinkronisasi Data | 7.764         | 15.417        |
| 2  | Kartu Keluarga    | 8.605         | 17.366        |
| 3  | SKP WNI           | 4.846         | 5.013         |
| 4  | SKD WNI           | 1.231         | 3.041         |
| 5  | Perbaikan Data    | 7.764         | 15.422        |
| 6  | Akta Kelahiran    | 1.932         | 6.248         |
| 7  | Akta Kematian     | 720           | 2.597         |
| 8  | Akta Perkawinan   | 11            | 94            |
|    |                   | <b>34.893</b> | <b>67.219</b> |

## BAB V

# HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 5.1 Hasil Penyusunan Survei IKM

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

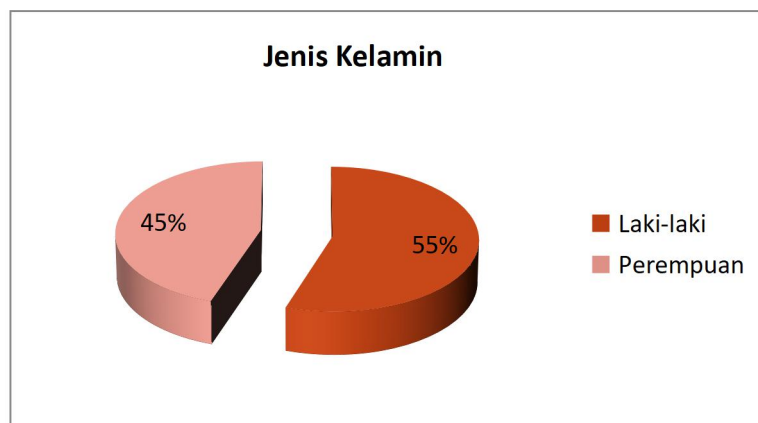
#### 5.1.1 Identitas Responden

##### 1. Jenis Kelamin

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

Tabel 5.1. Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persen |
|----|---------------|--------|--------|
| 1  | Laki-laki     | 64     | 55%    |
| 2  | Perempuan     | 52     | 45%    |
| 3  | Total         | 116    | 100%   |



Gambar 5.1 Grafik Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 5.1. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki yang mencapai 55%, sedangkan sisanya

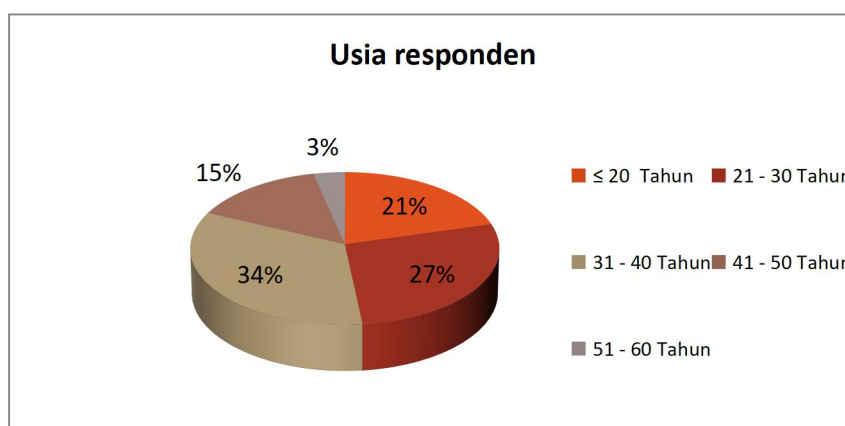
berjenis kelamin perempuan yang mencapai 55%. Dari karakteristik ini dapat dijelaskan bahwa pemanfaatan pelayanan terhadap program masih didominasi oleh laki-laki. Meskipun tidak ada perbedaan kualitas pelayanan publik terhadap perbedaan gender, semua responden sebanyak 116 menjawab pertanyaan tentang 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 diberikan

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia Responden | Jumlah | Persen |
|----|----------------|--------|--------|
| 1  | ≤ 20 Tahun     | 24     | 21%    |
| 2  | 21 - 30 Tahun  | 32     | 28%    |
| 3  | 31 - 40 Tahun  | 39     | 34%    |
| 4  | 41 - 50 Tahun  | 17     | 15%    |
| 5  | 51 - 60 Tahun  | 4      | 3%     |
| 6  | >60 Tahun      | 0      | 0%     |
|    | Total          | 116    | 100%   |



Gambar 5.2 Grafik Usia Responden

Berdasarkan rentang usia Responden secara keseluruhan sebanyak 116, dengan umur ≤ 20 tahun sebanyak 24% dimana tingkat emosional pada usia ini

masih labil. Banyaknya responden berada pada rentang usia diantara 21 sd 30 Tahun yakni sebanyak 32 Responden atau sebesar 28%, Hal ini menunjukkan bahwa usia responden telah berusia dewasa dalam berfikir dan memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan. berikutnya pada rentang usia 31 sampai 40 Tahun yakni sebesar 34%, usia 41 – 50 Tahun sebesar 15%, diikuti usia lainnya, serta rentang usia responden yang paling sedikit menjawab yakni pada rentang usia 51 – 60 Tahun sebesar 3% dan  $\geq$  diatas 60 tahun yakni tidak ada yang menjawab orang atau sebesar 0%. Hal ini dapat dimaklumi mengingat Responden diusia ini terkadang kesulitan dalam mengoperasikan smartphone yang mendukung *Whatsappweb* yang mana kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *google form*.

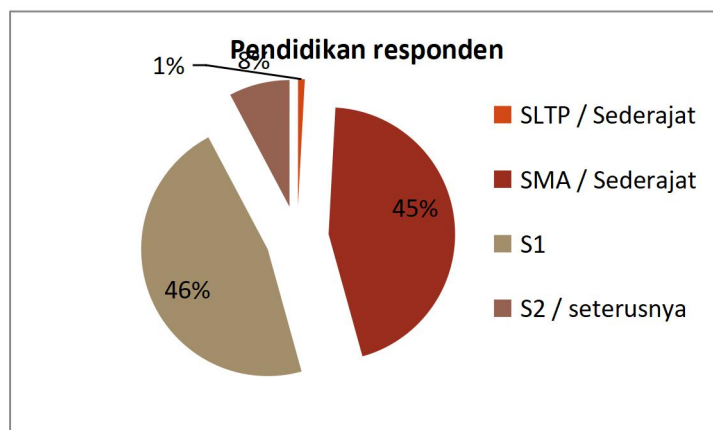
Dengan karakteristik dengan kemampuan fisik dan psikologis yang semakin menurun memerlukan kenyamanan sarana dan prasarana tempat pelayanan Selanjutnya tidak ada responden yang tidak menjawab, mengingat item pertanyaan sifatnya wajib. Dapat dilihat juga bahwa diusia 31 sd 40 adalah usia terbanyak yang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

### 3. Pendidikan

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

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan Responden | Jumlah | Persen |
|----|----------------------|--------|--------|
| 1  | SLTP / Sederajat     | 1      | 1%     |
| 2  | SMA / Sederajat      | 52     | 45%    |
| 3  | S1                   | 54     | 47%    |
| 4  | S2 / seterusnya      | 9      | 8%     |
|    | Total                | 116    | 100%   |



Gambar 5.3 Grafik pendidikan Responden

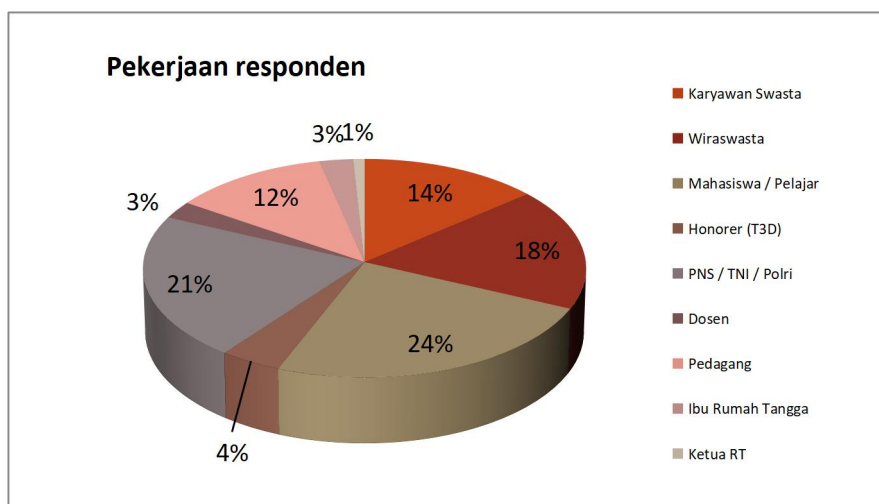
Dari 116 responden dapat diketahui bahwa responden berpendidikan SLTP sederajat yang mencapai 1%, SLTA sederajat yang mencapai 45% dengan jumlah 52 responden dan Perguruan Tinggi (S1) sebanyak 46% atau sejumlah 54 responden. Dan diikuti s2/seterusnya sebanyak 8%. Dari data diatas bahwa data responden dengan tingkat pendidikan yang relatif baik yang dapat mempengaruhi pengetahuan dan wawasan serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan.

#### 4. Pekerjaan

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

Tabel 5.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

| No           | Pekerjaan Responden | Jumlah     | Persen      |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1            | Karyawan Swasta     | 16         | 14%         |
| 2            | Wiraswasta          | 21         | 18%         |
| 3            | Mahasiswa / Pelajar | 28         | 24%         |
| 4            | Honorer (T3D)       | 5          | 4%          |
| 5            | PNS / TNI / Polri   | 25         | 22%         |
| 6            | Dosen               | 3          | 3%          |
| 7            | Pedagang            | 14         | 12%         |
| 8            | Ibu Rumah Tangga    | 3          | 3%          |
| 9            | Ketua RT            | 1          | 1%          |
| <b>Total</b> |                     | <b>116</b> | <b>100%</b> |



Gambar 5.4 Grafik Pekerjaan responden

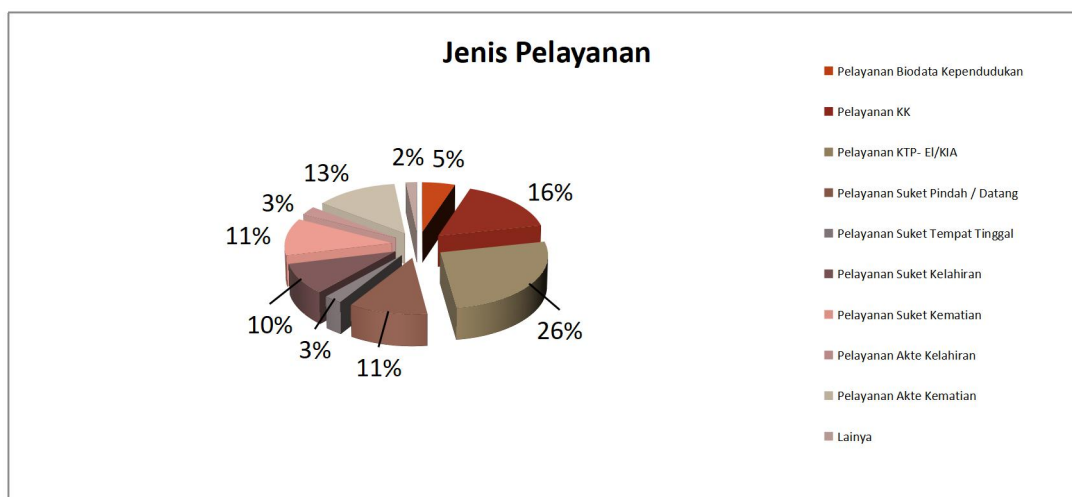
Dari data Tabel dan grafik diatas, diketahui bahwa berdasarkan Pekerjaan terbanyak adalah Mahasiswa/pelajar yakni sejumlah 24 % atau sejumlah 28 responden dari 116 jumlah keseluruhan responden, berikutnya adalah kelompok yang pekerjaanya PNS/TNI/Polri/ 22 % atau sejumlah 25 responden, selanjutnya wiraswasta yang menjawab sebanyak 21 responden atau 18 % Responden, Karyawan swasta sebanyak 16 responden atau 14%, kemudian responden dengan pekerjaan Honor / T3D sebanyak 5 responden atau 4%, selebihnya dengan karakteristik pekerjaan yang paling sedikit lainnya adalah Dosen dan Ibu Rumah Tangga sama-sama 3 responden atau 3%, dan yang paling sedikit adalah Ketua RT sebanyak 1 responden atau 1%. Meskipun tidak ada perbedaan kualitas pelayanan publik terhadap karakteristik pekerjaan masyarakat, namun secara ekonomi unsur biaya/tarif dapat menjadi pertimbangan untuk dapat mengadopsi berbagai karakteristik pekerjaan responden ini.

## 5. Jenis Pelayanan

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

Tabel 5.5  
Karakteristik Responden Menurut Jenis Pelayanan yang diurus

| No | Jenis Pelayanan Responden       | Jumlah | Persen |
|----|---------------------------------|--------|--------|
| 1  | Pelayanan Biodata Kependudukan  | 6      | 5%     |
| 2  | Pelayanan KK                    | 19     | 17%    |
| 3  | Pelayanan KTP- El/KIA           | 30     | 26%    |
| 4  | Pelayanan Suket Pindah / Datang | 13     | 11%    |
| 5  | Pelayanan Suket Tempat Tinggal  | 3      | 3%     |
| 6  | Pelayanan Perbaikan Data        | 11     | 10%    |
| 7  | Pelayanan Akta Perkawinan       | 13     | 11%    |
| 8  | Pelayanan Akta Kelahiran        | 3      | 3%     |
| 9  | Pelayanan Akta Kematian         | 15     | 13%    |
| 10 | Lainya                          | 2      | 2%     |
|    | Total                           | 116    | 100%   |



Gambar 5.5 Grafik Pelayanan Responden

Dari 10 jenis pelayanan yang tergambar hasil tabulasi data dan gambar grafik diatas dapat diketahui bahwa Responden paling banyak melakukan pengurusan Pelayanan KTP-El atau KIA yakni sebanyak 30 orang atau 26 % dari 116 Responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang mengurus pelayanan Pengurusan KK (Kartu Keluarga) yakni sebanyak 19 orang atau 17 % dan selanjutnya diikuti oleh responden pelayanan yang lainya kemudian yang paling sedikit melakukan pengurusan pelayanan lainya sebesar 2%.

## 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 116 responden yang menjawab didapatkan jumlah score sebesar 406 dan 400 dengan tingkat nilai rasio sebanyak 3,50 dan 3,45 terhadap kepuasan pada unsur persyaratan pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah Baik.

Tabel 5.6 Unsur persyaratan

| Unsur / Indikator                                                                                                                                                                  | Jumlah Responden Menjawab | Jumlah Score            | Score/ Rsp (Indikator) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|
| I. Persyaratan                                                                                                                                                                     | (1)                       | (2)                     | (3) = (2):(1)          |
| 1.1 Apakah Persyaratan Penyampaian Pelaporan dan Permohonan Penanganan telah sesuai dengan kemudahan yang diharapkan ?                                                             | 116                       | 406                     | 3,50                   |
| 1.2 Apakah Persyaratan teknis pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku ? (Syarat teknis merupakan dokumen/berkas yang harus dipenuhi) | 116                       | 400                     | 3,45                   |
|                                                                                                                                                                                    |                           | <b>Rerata</b>           | 3,48                   |
|                                                                                                                                                                                    |                           | <b>Kriteria Kinerja</b> | Baik                   |

### 5.2.2 Prosedur

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

Tabel 5.7 Unsur Prosedur

| Unsur / Indikator                                                                                                                             | Jumlah Responden Menjawab | Jumlah Score  | Score/ Rsp (Indikator) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|------------------------|
| II. Prosedur                                                                                                                                  | (1)                       | (2)           | (3) = (2):(1)          |
| 2.1 Apakah Tahapan Pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibuat oleh Disdukcapil? (meliputi : Diagram Alur, Diagram SOP) | 116                       | 381           | 3,28                   |
| 2.2 Apakah Tahapan Prosedur Pengaduan telah memadai ?(Meliputi : Diagram Alur, diagram SOP)                                                   | 116                       | 385           | 3,32                   |
|                                                                                                                                               |                           | <b>Rerata</b> | 3,30                   |

| Kriteria Kinerja | 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 116 orang dengan Jumlah score 2 indikator sebesar 381 dan 385 dengan tingkat nilai rasio sebanyak 3,28 dan 3,32 dengan kriteria kinerja Baik.

### 5.2.3 Waktu Pelayanan

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

Tabel 5.8 Unsur Waktu Pelayanan

| Unsur / Indikator                                                                                                   | Jumlah Responden Menjawab | Jumlah Score | Score/ Rsp (Indikator) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|------------------------|
| <b>III. Waktu Pelayanan</b>                                                                                         | <b>(1)</b>                | <b>(2)</b>   | <b>(3) = (2):(1)</b>   |
| 3.1 Apakah Petugas konsistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan ?                 | 116                       | 356          | 3,07                   |
| 3.2 Apakah petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan ? | 116                       | 347          | 2,99                   |
| 3.3 Bagaimana Layanan Online yang sudah diterapkan?                                                                 | 116                       | 369          | 3,18                   |
| 3.4 Apakah Pelayanan dan penanganan saat Pandemi Covid-19 sudah berjalan efektif?                                   | 116                       | 395          | 3,41                   |
| <b>Rerata</b>                                                                                                       |                           |              | 3,16                   |
| <b>Kriteria Kinerja</b>                                                                                             |                           |              | Baik                   |

Hasil tabulasi tingkat kepuasan pada unsur waktu pelayanan dengan 116 responden dengan 4 indikator, Petugas konsistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan dengan jumlah score 356 dengan rasio 3,07, petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan jumlah score 347 dengan rasio 2,99, Layanan Online yang sudah diterapkan dengan jumlah score 369 dengan rasio 3,18 dan yang terakhir adalah Pelayanan & Penanganan saat Pandemi

Covid-19 dengan jumlah score 395 dengan rasio 3,41. Keseluruhan indikator memiliki kinerja yang Baik kecuali ketepatan waktu penyelesaian.

#### 5.2.4 Biaya/Tarif

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

Tabel 5.9 Unsur Biaya / Tarif

| Unsur / Indikator                                                                         | Jumlah Responden Menjawab | Jumlah Score | Score/ Rsp (Indikator) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|------------------------|
| IV. Biaya/ Tarif                                                                          | (1)                       | (2)          | (3) = (2):(1)          |
| 4.1 Apakah anda mengeluarkan tarif dalam pelayanan ?                                      | -                         | -            | -                      |
| 4.2 Jika YA, Apakah tarif yang diberikan, sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku ? | -                         | -            | -                      |

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan pada unsur biaya/tarif pada hasil penelitian kuisioner tidak dapat di score berdasarkan nilai persepsi. Karena memang didalam program pelayanan tidak ada biaya atau tarif yang dibebankan, namun demikian dalam hasil penelitian didapatkan hasil sebagian kecil dari 116 responden masih mengeluarkan biaya tarif yaitu sebesar nilai 6% sedangkan sebagian besar lainnya 94% tidak mengeluarkan biaya tarif. Khusus pada responden yang mengeluarkan tarif memperlihatkan bahwa sebagian besar responden mengeluarkan biaya tarif dengan sukarela.

#### 5.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan

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

Tabel 5.10 Unsur Produk Spesifikasi Layanan

| Unsur/ Indikator                   | Jumlah Responden Menjawab | Jumlah Score | Score/ Rsp (Indikator) |
|------------------------------------|---------------------------|--------------|------------------------|
| V. Produk Spesifikasi Layanan      | (1)                       | (2)          | (3) = (2):(1)          |
| 5.1 Apakah Hasil Pelayanan/kinerja | 116                       | 355          | 3,06                   |

|                                                                                                                              |     |     |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|
| Disdukcapil sudah memberikan kepuasan kepada anda ?                                                                          |     |     |      |
| 5.2 Apakah Produk layanan/Kinerja Disdukcapil sesuai dengan Tugas dan Fungsi serta wewenangnya ?                             | 116 | 383 | 3,30 |
| 5.3 Bagaimana Kerjasama Disdukcapil dengan Perangkat terkait berjalan efektif? (Misal dg Desa / Kelurahan /Kecamatan dan RT) | 116 | 414 | 3,57 |
| <b>Rerata</b>                                                                                                                |     |     | 3,31 |
| <b>Kriteria Kinerja</b>                                                                                                      |     |     | 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 116 dengan 3 indikator , Hasil Pelayanan/kinerja Disdukcapil sudah memberikan kepuasan menunjukan jumlah total score yang diperoleh 355 dengan perbandingan rasionya 3,06, Produk layanan/Kinerja Disdukcapil sesuai dengan Tugas dan Fungsi serta wewenangnya dengan score 383 dengan rasio 3,30 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 414 dan rasionya 3,57. Keseluruhan indikator menunjukkan kinerja pelayanan yang Baik, demikian juga rerata unsumnya.

#### 5.2.6 Kompetensi Pelaksana

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

Tabel 5.11 Unsur Kompetensi Pelaksana

| Unsur / Indikator                                                                                           | Jumlah Responden Menjawab | Jumlah Score | Score/ Rsp (Indikator) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|------------------------|
| <b>VI. Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan</b>                                                          | <b>(1)</b>                | <b>(2)</b>   | <b>(3) = (2):(1)</b>   |
| 6.1 Bagaimana tingkat kompetensi Pengetahuan, Keahlian dan Keterampilan Petugas Disdukcapil dalam bertugas/ | 116                       | 377          | 3,25                   |

|     |                                                                                                         |     |     |                              |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------------------------------|
|     | memberikan pelayanan ?                                                                                  |     |     |                              |
| 6.2 | Apakah Petugas Disdukcapil dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya ? | 116 | 393 | 3,39                         |
|     |                                                                                                         |     |     | <b>Rerata</b> 3,32           |
|     |                                                                                                         |     |     | <b>Kriteria Kinerja</b> Baik |

Data diatas menunjukan bahwa penilaian 116 responden terhadap unsur kompetensi dengan 2 indikator pelaksana yang menyatakan kompetensi (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan operasional perangkat software) mempunyai jumlah score 377 dengan rasio 3,25. Petugas Pelayanan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya mempunyai score 393 dengan rasio 3,39 dengan kriteria kinerja Baik.

#### 5.2.7 Perilaku Petugas Pelaksana.

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

Tabel 5.12 Unsur perilaku petugas

| Unsur/ Indikator                       |                                                                                                | Jumlah Responden Menjawab | Jumlah Score | Score/ Rsp (Indikator)       |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|------------------------------|
| <b>VII. Perilaku Petugas Pelayanan</b> |                                                                                                | <b>(1)</b>                | <b>(2)</b>   | <b>(3) = (2):(1)</b>         |
| 7.1                                    | Bagaimana dengan Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/ memberikan pelayanan ? | 116                       | 386          | 3,33                         |
| 7.2                                    | Bagaimana Kepedulian/ Daya Tanggap/ respon petugas ?                                           | 116                       | 399          | 3,44                         |
|                                        |                                                                                                |                           |              | <b>Rerata</b> 3,39           |
|                                        |                                                                                                |                           |              | <b>Kriteria Kinerja</b> Baik |

Dari hasil pengolahan tabel diatas tersebut menunjukan bahwa 116 responden memberikan terhadap 2 indikator, penilaian etika dalam pelayanan dengan total score 386 dan rasio 3,33 sedangkan untuk bagian tanggap dan respon terhadap pelayanan responden mempunyai total score 399 dengan rasionya sebesar 3,44, dengan demikian dinyatakan kinerja pelayanan Baik.

### 5.2.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Tabel 5.13 Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran

| Unsur / Indikator                                                                                              | Jumlah Responden Menjawab | Jumlah Score | Score/ Rsp (Indikator) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|------------------------|
|                                                                                                                | (1)                       | (2)          | (3) = (2):(1)          |
| <b>VIII. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>                                                           |                           |              |                        |
| 8.1 Apakah Petugas Disdukcapil dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan, menerima saran dan masukan ?  | 116                       | 356          | 3,07                   |
| 8.2 Apakah Pengaduan ditindaklanjuti ?                                                                         | 116                       | 367          | 3,16                   |
| 8.3 Apakah Disdukcapil menyediakan media komunikasi saran dan masukan (contoh : Media Sosial, Kotak Aduan dll) | 116                       | 354          | 3,05                   |
| <b>Rerata</b>                                                                                                  |                           |              | 3,09                   |
| <b>Kriteria Kinerja</b>                                                                                        |                           |              | Baik                   |

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan unsur penanganan pengaduan dari 116 responden dengan menilai 3 indikator, Petugas dalam melaksanakan tugasnya/memberikan pelayanan menerima saran dan masukan mempunyai nilai jumlah score 356 dengan rasio 3,07 sedangkan untuk tindak lanjut perbaikan saran dan masukan mempunyai nilai jumlah score 367 dengan rasionya sebesar 3,16 dan Disdukcapil menyediakan media komunikasi saran dan masukan mempunyai nilai jumlah score 354 dengan rasio 3,05 dengan kriteria Kurang baik. Score rata-rata atau score unsur sebesar 3.09 dinyatakan baik.

### 5.2.9. Sarana dan Prasarana

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

Tabel 5.14 Unsur Sarana dan Prasarana

| Unsur / Indikator                                                                                                              | Jumlah Responden Menjawab | Jumlah Score            | Score/ Rsp (Indikator) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|
| <b>IX. Sarana dan Prasarana</b>                                                                                                | <b>(1)</b>                | <b>(2)</b>              | <b>(3) = (2):(1)</b>   |
| 9.1 Bagaimana Kondisi Sarana Prasarana dan Administrasi Pelayanan? (Gedung, Ruang Pelayanan/Ruang Tunggu, Toilet, dll).        | 116                       | 371                     | 3,20                   |
| 9.2 Bagaimana Kondisi dan Kelengkapan Sarana Standar Teknis Pelayanan ? (Blangko KTP, Peralatan/perengkapan, Rekaman Foto dll) | 116                       | 367                     | 3,16                   |
| 9.3 Bagaimana dengan ketersediaan jumlah personal/SDM Petugas Pelayanan ?                                                      | 116                       | 354                     | 3,05                   |
|                                                                                                                                |                           | <b>Rerata</b>           | <b>3,14</b>            |
|                                                                                                                                |                           | <b>Kriteria Kinerja</b> | <b>Baik</b>            |

Hasil tabulasi data tingkat kepuasan pada unsur sarana dan prasarana pada tabel diatas menunjukkan bahwa 116 responden menilai terhadap 3 indikator, kondisi sarana Prasarana dan administrasi untuk ruang kerja dalam pelayanan mempunyai jumlah score 371 dan rasio 3,20, sedangkan dalam Kondisi dan Kelengkapan Standar Teknis Petugas Lapangan mempunyai total score 367 dengan rasio 3,16, serta dengan ketersediaan jumlah personal/SDM Petugas Disudkapil mempunyai total score 354 dengan rasio 3,05. Dari 3 indikator secara rata rata (Rerata Unsur) menunjukkan kinerja yang baik meskipun terdaat 1 indikator yang kurang baik yaitu pada indicator ketersediaan jumlah personal layanan.

### 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, 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 lembaga tersebut pada Tahun 2021 mendapat nilai **81,82** atau mempunyai **predikat B** dengan mutu pelayanan **“Baik”**.

Tabel 5.15. 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

Masing-masing Score score per indikator, per unsur, dan score IKM secara keseluruhan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.16 menunjukkan secara umum adalah sudah baik, meskipun terdapat beberapa indikator yang masih kurang baik.

Tabel 5.16 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

| Unsur/ Indikator                                                                                                       | Score Skala 4 | Kinerja Layanan | Score Skala 100 | Kinerja Layanan |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>I. Persyaratan</b>                                                                                                  |               |                 |                 |                 |
| 1.1 Apakah Persyaratan Penyampaian Pelaporan dan Permohonan Penanganan telah sesuai dengan kemudahan yang diharapkan ? | 3,50          | Baik            | 87,50           | Baik            |
| 1.2 Apakah Persyaratan teknis pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku ?  | 3,45          | Baik            | 86,21           | Baik            |
| <b>Kinerja Layanan Unsur I</b>                                                                                         |               |                 | 86,85           | Baik            |
| <b>II. Prosedur</b>                                                                                                    |               |                 |                 |                 |
| 2.1 Apakah Tahapan Pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibuat oleh Disdukcapil?                 | 3,28          | Baik            | 82,11           | Baik            |
| 2.2 Apakah Tahapan Prosedur Pengajuan telah memadai ?                                                                  | 3,32          | Baik            | 82,97           | Baik            |
| <b>Kinerja Layanan Unsur II</b>                                                                                        |               |                 | 82,54           | Baik            |
| <b>III. Waktu Pelayanan</b>                                                                                            |               |                 |                 |                 |
| 3.1 Apakah Petugas konsistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan ?                    | 3,07          | Baik            | 76,72           | Baik            |
| 3.2 Apakah petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan ?    | 2,99          | Kurang Baik     | 74,78           | Kurang Baik     |
| 3.3 Bagaimana layanan Online yang sudah                                                                                | 3,18          | Baik            | 79,53           | Baik            |

|                                                                                                                                    |      |             |       |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|-------|-------------|
| diterapkan ?                                                                                                                       |      |             |       |             |
| 3.4 Apakah Pelayanan saat Pandemi Covid-19 sudah efektif ?                                                                         | 3,41 | Baik        | 85,13 | Baik        |
| <b>Kinerja Layanan Unsur III</b>                                                                                                   |      |             | 79,04 | Baik        |
| <b>IV. Biaya/ Tarif</b>                                                                                                            |      |             |       |             |
| 4.1 Apakah anda mengeluarkan tarif dalam pelayanan ?                                                                               |      |             |       |             |
| 4.2 Jika YA, Apakah tarif yang diberikan, sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku ?                                          |      |             |       |             |
| <b>Kinerja Layanan Unsur IV</b>                                                                                                    |      |             | na    | na          |
| <b>V. Produk Spesifikasi Layanan</b>                                                                                               |      |             |       |             |
| 5.1 Apakah Hasil Pelayanan/kinerja Disdukcapil sudah memberikan kepuasan kepada anda ?                                             | 3,06 | Kurang Baik | 76,51 | Kurang Baik |
| 5.2 Apakah Produk layanan/Kinerja Disdukcapil sesuai dengan Tugas dan Fungsi serta wewenangnya ?                                   | 3,30 | Baik        | 82,54 | Baik        |
| 5.3 Bagaimana Kerja sama Disdukcapil dengan Perangkat terkait berjalan efektif?                                                    | 3,57 | Sangat Baik | 89,22 | Sangat Baik |
| <b>Kinerja Layanan Unsur V</b>                                                                                                     |      |             | 82,76 | Baik        |
| <b>VI. Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan</b>                                                                                 |      |             |       |             |
| 6.1 Bagaimana tingkat kompetensi Pengetahuan, Keahlian dan Keterampilan Petugas Disdukcapil dalam bertugas/ memberikan pelayanan ? | 3,25 | Baik        | 81,25 | Baik        |
| 6.2 Apakah Petugas Disdukcapil dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya ?                        | 3,39 | Baik        | 84,70 | Baik        |
| <b>Kinerja Layanan Unsur VI</b>                                                                                                    |      |             | 82,97 | Baik        |
| <b>VII. Perilaku Petugas Pelayanan</b>                                                                                             |      |             |       |             |
| 7.1 Bagaimana dengan Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/ memberikan pelayanan ?                                 | 3,33 | Baik        | 83,19 | Baik        |
| 7.2 Bagaimana Kepedulian/Daya Tanggap/respon petugas ?                                                                             | 3,44 | Baik        | 85,99 | Baik        |
| <b>Kinerja Layanan Unsur VII</b>                                                                                                   |      |             | 84,59 | Baik        |
| <b>VIII. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>                                                                               |      |             |       |             |
| 8.1 Apakah Petugas dalam melaksanakan tugasnya/memberikan pelayanan menerima saran dan masukan ?                                   | 3,07 | Baik        | 76,75 | Baik        |
| 8.2 Apakah Pengaduan ditindaklanjuti ?                                                                                             | 3,16 | Baik        | 79,09 | Baik        |
| 8.3 Apakah Disdukcapil menyediakan media komunikasi saran dan masukan (contoh : Media Sosial, Kotak Aduan dll)                     | 3,05 | Kurang Baik | 76,25 | Kurang Baik |
| <b>Kinerja Layanan Unsur VIII</b>                                                                                                  |      |             | 77,36 | Baik        |
| <b>IX. Sarana dan Prasarana</b>                                                                                                    |      |             |       |             |
| 9.1 Bagaimana Kondisi Sarana Administrasi Pelayanan ?(Gedung, Ruang Pelayanan/Ruang Tunggu, Toilet, dll)                           | 3,20 | Baik        | 79,96 | Baik        |

|                               |                                                                                                                                |      |             |       |              |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|-------|--------------|
| 9.2                           | Bagaimana Kondisi dan Kelengkapan Sarana Standar Teknis Pelayanan ?<br>(Blangko KTP, Peralatan/ perlengkapan, Rekaman Foto dll | 3,16 | Baik        | 79,09 | Baik         |
| 9.3                           | Bagaimana dengan ketersediaan jumlah personal/SDM Petugas Disdukcapil ?                                                        | 3,05 | Kurang Baik | 76,25 | Kurang Baik  |
| Kinerja Layanan Unsur IX      |                                                                                                                                |      |             | 78,43 | Baik         |
| Score Skala 100 IKM           |                                                                                                                                |      |             |       | <b>81,82</b> |
| Kinerja Pelayanan Keseluruhan |                                                                                                                                |      |             |       | <b>Baik</b>  |

Sumber : Hasil Penelitian 2021 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 Produk Spesifikasi Layanan untuk indikator efektifitas kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang memiliki nilai sebesar 3,57 dengan nilai konversi 89,22. Artinya kinerja indikator tersebut **tergolong sangat baik**. Kondisi ini hendaknya tetap menjadi fokus agar dipertahankan serta terus ditingkatkan dalam kinerja pelayanan.

Sedangkan Nilai terendah pada unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan ada pada indikator Ketersediaan menyediakan media komunikasi saran dan masukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang mempunyai besaran nilai rasio 3,05 dengan konversi skore 76,29. hal ini senada dengan indikator terakhir yakni ketersediaan jumlah SDM/Personil layanan yang dinilai sama artinya, dikategorikan **Kurang Baik**.

Selain informasi yang diolah dari analisis kuesioner tersebut, penelitian IKM ini juga melakukan pendekatan *Indefit Interview* dengan *Key Informans* melalui *Focus Group Disscussion (FGD)* sebagai tindak lanjut temuan hasil pendapat masyarakat penerima layanan. Informasi ini sekaligus *crosscek* ketika terjadi kelemahan antar variabel yang dirasa kurang dan perbaikan lebih

lanjut atas tanggapan responden tersebut. Memang tidak dipungkiri masih ada permasalahan terkait pelayanan, maupun pengurusan lainnya berdasarkan hasil wawancara dengan responden penerima layanan, baik pelayanan teknis terhadap unsur IKM maupun non teknis seperti diperoleh informasi dan komunikasi maupun ketika masyarakat yang masih kesulitan menggunakan aplikasi online dalam pengurusan administrasi kependudukan maupun layanan produk lainnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap teknis pelayanan.

Responden Yang menjawab bahwa terdapat Biaya Pelayanan sebanyak 7 Orang dan dari yang menyatakan terdapat biaya tersebut menyatakan bahwa tarif yang ada adalah baik. Disisi lain sebagaimana diatur dalam Standar Pelayanan tahun 2017 Disdukcapil tidak mengenakan tarif pada seluruh pelayanan, berikut disampaikan ringkasan 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 melampaui waktu yang telah ditetapkan. Terhadap kenyataan bahwa 7 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 Disdukcapil. 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"> <li>1. Diagram alur pelayanan belum sepenuhnya dipahami terutama untuk pengurusan KK bagi warga baru menikah</li> <li>2. Proses mengetahui persyaratan dan tindak lanjut tidak tersedia harus konfirmasi kepada petugas terlebih dahulu</li> </ol>                                                         |
| 2  | Prosedur                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masa pandemi petugas harus pakai face cell dan diluar harus ada handsitizer</li> </ol>                                                                                                                                                                                                              |
| 3  | Waktu Pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agak lama dalam pelayanan</li> <li>2. Kurang on time</li> <li>3. KTP E Lama baru jadi</li> <li>4. Pelayanan kurang pagi</li> <li>5. Antrian tidak teratur</li> <li>6. Durasi waktu pengurusan mutasi / pindah domisili yang sedikit lama</li> <li>7. Ditambahkan lagi loket pelayanannya</li> </ol> |
| 4  | Biaya/Tarif                             | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Layanan        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Call Center tidak berfungsi dengan semestinya atau pelayanan lewat email / online tidak direspon dengan cepat, sehingga harus mendatangi ke Tenggarong untuk bertanya.</li> </ol>                                                                                                                   |
| 6  | Kompetensi Pegawai Pelayanan            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pekerja kurang jelas memberi informasi</li> <li>2. Kurang Ahli, lambat</li> <li>3. Kurang Cekatan</li> <li>4. Kurang pengetahuan</li> <li>5. Petugas yang sudah hampir usia lanjut cenderung tidak profesional</li> </ol>                                                                           |
| 7  | Perilaku Petugas Pelayanan              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas kadang kurang tanggap terhadap keluhan bahkan terkesan emosional</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                 |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Masih bingung menggunakan aplikasi online,                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9  | Sarana dan prasarana                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan terkadang tidak berada di</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |  |                                                                        |
|--|--|------------------------------------------------------------------------|
|  |  | tempat saat melakukan pelayanan                                        |
|  |  | 2. Petugas harus jemput bola dan ada di setiap kecamatan               |
|  |  | 3. Tempat duduk yang kurang dan berdesakan padahal di kondisi Pandemi. |
|  |  | 4. Sulitnya mencari tempat parkir, 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 aktual yaitu terkait dengan prosedur pelayanan, adapun saran sebagai berikut “Masa pandemi petugas harus pakai *face shield*, *ketersediaan sanitizer* dan keaktifan petugas melakukan pengukuran suhu tubuh dan menghindari kerumunan.

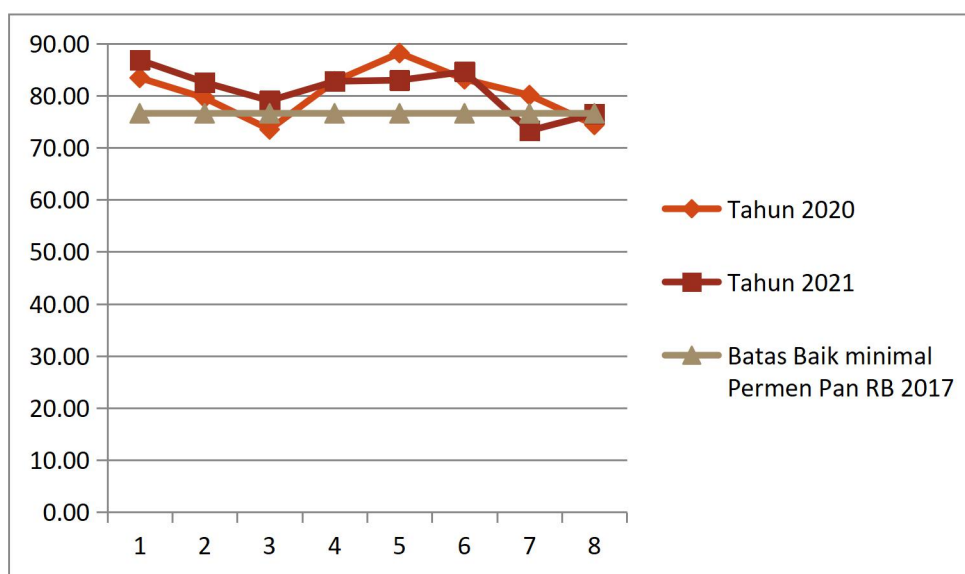
#### 5.4.2 Perbandingan nilai IKM

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 Indek Kepuasan Masyarakat dari tiap tahunnya dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil perbandingan Indek Kepuasan Masyarakat tahun 2020 dengan tahun 2021 sesuai dengan Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017. Bahwa masing-masing pada tahun tersebut menggunakan sembilan unsur pokok. Dalam masa pandemic covid-19 tahun 2021 sekarang ini tentunya kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dituntut untuk melakukan inovasi dalam pelayanannya. Sehingga hal tersebut tentunya mengalami penambahan indikator sebagai bahan penilaian. Dalam kegiatan Indek Kepuasan Masyarakat tahun 2020 menggunakan 25 indikator sedangkan pada tahun 2021 dengan penyederhanaan dan design yang mengakomodir luasan penilaian layanan menggunakan 23 indikator. Didapatkan nilai tren dari masing – masing unsur sebagai berikut :

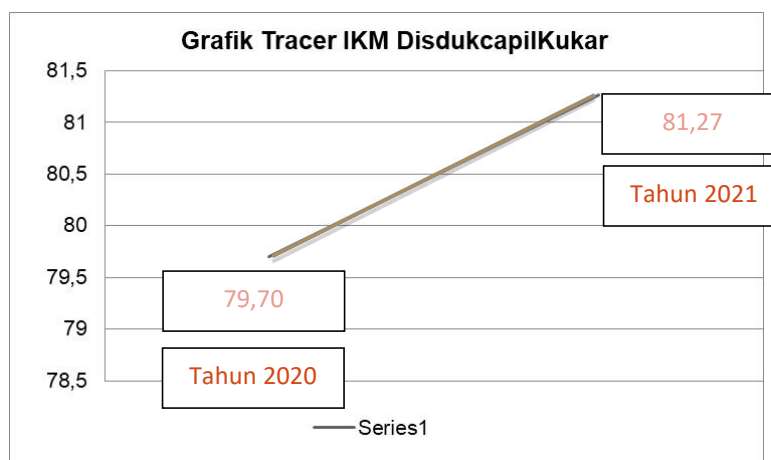
Tabel 5.19 Perbandingan Hasil IKM

| Unsur                                         | Tahun 2020     |             | Tahun 2021     |             | Tren Nilai IKM | Keterangan                                                |
|-----------------------------------------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-----------------------------------------------------------|
|                                               | Jmlh Indikator | Nilai Unsur | Jmlh Indikator | Nilai Unsur |                |                                                           |
| I. Persyaratan                                | 2              | 79,36       | 2              | 86,85       | 7,49           | Meningkat dan diatas ambang batas Baik Permen PAN RB 2017 |
| II. Prosedur                                  | 2              | 79,12       | 2              | 82,54       | 3,42           | Meningkat dan diatas ambang batas Baik Permen PAN RB 2017 |
| III. Waktu Pelayanan                          | 2              | 77,70       | 4              | 79,04       | 1,34           | Meningkat dan diatas ambang batas Baik Permen PAN RB 2017 |
| IV. Biaya/ Tarif                              | 1              | 0,00        | 2              | 0,00        | 0,00           |                                                           |
| V. Produk Spesifikasi Layanan                 | 2              | 77,12       | 3              | 82,76       | 5,64           | Meningkat dan diatas ambang batas Baik Permen PAN RB 2017 |
| VI. Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan   | 4              | 80,60       | 2              | 82,97       | 2,37           | Meningkat dan diatas ambang batas Baik Permen PAN RB 2017 |
| VII. Perilaku Petugas Pelayanan               | 3              | 80,57       | 2              | 84,59       | 4,02           | Meningkat dan diatas ambang batas Baik Permen PAN RB 2017 |
| VIII. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2              | 78,15       | 3              | 77,36       | -0,79          | Turun dan dibawah ambang batas Baik Permen PAN RB 2017    |
| IX. Sarana dan Prasarana                      | 7              | 80,07       | 3              | 78.43       | -1,64          | Turun dan dibawah ambang batas Baik Permen PAN RB 2017    |
| Nilai                                         | 25             |             | 23             |             |                |                                                           |



Gambar grafik 5.6 Perbandingan IKM Tahun 2020 dan 2021

Dari hasil tabel diatas terdapat 6 unsur yang Meningkat dan diatas ambang batas “Baik” menurut Permen PAN RB 2017 dengan nilai minimal 76,61 yaitu unsur Persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, perilaku tugas pelayanan sedangkan untuk sarana dan prasarana meningkat dan dibawah ambang batas Baik Permen PAN RB 2017. Untuk unsur produk mempunyai nilai meningkat dan paling tinggi dan diatas ambang batas Baik Permen PAN RB 2017. Sedangkan 2 unsur lainnya Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Turun dan diatas ambang batas Baik Permen PAN RB 2017, dan Sarana Prasarana Turun dan dibawah ambang batas Baik Permen PAN RB 2017.



Gambar Grafik 5.7 Peningkatan IKM

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 ini Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkoreksi sebesar 81,27 “Baik”, sehingga terdapat kenaikan atau peningkatan yang cukup signifikan sebesar 1,57 poin dari sebelumnya.

## BAB VI

# PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu: *membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan bidang kependudukan dan pencatatan administrasi sipil, tentu saja* diwajibkan untuk terus ditingkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2021 :

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif pada Tahun 2021 adalah sebesar **81,27**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 tergolong “**Baik**”.
2. Dari sembilan Unsur pelayanan menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017, semuanya dinilai dalam kategori “**Baik**” tersebut mempunyai rentang nilai (76.61 – 100), yaitu:
  - a) Persyaratan (86,85)
  - b) Prosedur (82,54)
  - c) Waktu Pelayanan (79,04)
  - d) Produk spesifikasi layanan (82,76)
  - e) Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan (82,97)
  - f) Perilaku Petugas Pelayanan (84,59)
  - g) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (77,36)
  - h) Sarana dan Prasarana (78,43)
3. Walaupun semua Unsur Pelayanan dinilai “**Baik**”, namun dari sembilan Unsur Pelayanan menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 tersebut ada beberapa sub indikator dalam kategori “**Kurang baik**” tersebut mempunyai rentang nilai (65.00 – 76.60), yaitu:
  - a) Waktu Pelayanan, khusus Penyelesaian pekerjaan (74,78)

- b) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, khusus pada menyediakan media komunikasi saran dan masukan (76,25)
- c) Produk Spesifikasi Layanan, khusus pada sub Hasil Pelayanan/ Kinerja (76,51), dan
- d) Sarana dan Prasarana, khususnya pada sub ketersediaan jumlah personal/SDM Petugas Disdukcapil (76,25)

## 6.2 Rekomendasi

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

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah 81,27. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 tergolong **“Baik”** diatas untuk terus dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Unsur yang dinilai **kurang baik** sebagaimana disebutkan dibawah ini :
  - a) Waktu Penanganan, khusus pada Penyelesaian Pekerjaan.  
 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 untuk saran dan masukan dalam pengaduan segera untuk dapat di perbaiki dan di tindak lanjuti.
  - b) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, khusus pada menyediakan media komunikasi saran dan masukan  
 Sebenarnya media komunikasi, saran dan masukan sudah disiapkan serta sudah menggunakan media online, namun karena masyarakat kemungkinan tidak bisa membuka akses atau keterbatasan pengetahuan mauun informasi maka hal-hal seperti tersebut kurang menjadi perhatian. Untuk itu dapat diperhatikan dan di perbaiki sebagai salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam sebuah

penilaian terhadap pelayanan kepada masyarakat. Begitupun indikasi sub penilaian yang dirasa kurang lainnya.

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

## 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.

.....

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

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

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

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

## **PENGANTAR KUISIONER**

Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr.

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

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

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

Demikian dan Terima Kasih.

Kepala  
DISDUKCAPIL  
Kabupaten Kutai Kartanegara

**Muhammad Iryanto, S.Sos.,M.Si**



### A. Identitas Responden

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



## B. Petunjuk Pengisian

| KOLOM KINERJA PELAYANAN                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <p>Beri tanda centang pada kolom yang tersedia, untuk menilai Sub Indikator Kinerja Pelayanan dengan kriteria :</p> <p>1 Jika kinerja sub indikator Tidak Baik</p> <p>2 Jika kinerja sub indikator Kurang Baik</p> <p>3 Jika kinerja sub indikator Baik</p> <p>4 Jika kinerja sub indikator Sangat Baik</p> |  |  |  |

| No       | Unsur/ Sub Unsur                                                                                                                                                               | Kinerja Pelayanan |             |          |             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|----------|-------------|
|          |                                                                                                                                                                                | Tidak Baik        | Kurang Baik | Baik     | Sangat Baik |
|          |                                                                                                                                                                                | 1                 | 2           | 3        | 4           |
| <b>1</b> | <b>Persyaratan</b>                                                                                                                                                             |                   |             |          |             |
| 1.1      | Apakah Persyaratan Penyampaian Pelaporan dan Permohonan Pelayanan telah sesuai dengan kemudahan yang diharapkan?                                                               |                   |             |          |             |
| 1.2      | Apakah Persyaratan teknis pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku? (Syarat teknis merupakan dokumen/ berkas yang harus dipenuhi) |                   |             |          |             |
|          |                                                                                                                                                                                |                   |             |          |             |
| <b>2</b> | <b>Prosedur</b>                                                                                                                                                                |                   |             |          |             |
| 2.1      | Apakah Tahapan Pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibuat oleh Disdukcapil ? (meliputi: Diagram Alur, Diagram SOP)                                      |                   |             |          |             |
| 2.2      | Apakah Tahapan Prosedur Pengaduan telah memadai ?(Meliputi : Diagram Alur, diagram SOP)                                                                                        |                   |             |          |             |
| <b>3</b> | <b>Waktu Pelayanan</b>                                                                                                                                                         |                   |             |          |             |
| 3.1      | Apakah Petugas konsistensi dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan ?                                                                                |                   |             |          |             |
| 3.2      | Apakah petugas menyelesaikan tugas pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan ?                                                                |                   |             |          |             |
| 3.3      | Bagaimana Layanan Online yang sudah diterapkan ?                                                                                                                               |                   |             |          |             |
| 3.4      | Efektifitas Pelayanan saat Pandemi Covid-19 ?                                                                                                                                  |                   |             |          |             |
| <b>4</b> | <b>Biaya/ Tarif</b>                                                                                                                                                            |                   |             |          |             |
| 4.1      | Apakah anda dikenakan biaya/ tarif pada saat pelayanan) <b>Jika Ya, lanjut ke poin 4.2, jika Tidak lanjut ke poin 5.1</b>                                                      | a. YA             |             | b. TIDAK |             |

|          |                                                                                                                                      |  |  |  |  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 4.2      | Kesesuaian biaya/ tarif pelayanan<br>(misal: biaya/ tarif pelayanan yang dikenakan sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku) |  |  |  |  |
| <b>5</b> | <b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>                                                                                            |  |  |  |  |
| 5.1      | Apakah Hasil Pelayanan/ kinerja Petugas dalam memberikan kepuasan kepada anda ?                                                      |  |  |  |  |
| 5.2      | Apakah Produk/ Kinerja Layanan sesuai dengan Tugas dan Fungsi serta wewenangnya ?                                                    |  |  |  |  |
| 5.3      | Bagaimana Kerjasama Disdukcapil dengan Instansi/ Aparatur (Kades/ ketua RT) ?                                                        |  |  |  |  |
| <b>6</b> | <b>Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan</b>                                                                                       |  |  |  |  |
| 6.1      | Bagaimana tingkat kompetensi Pengetahuan, Keahlian dan Keterampilan Petugas memberikan pelayanan ?                                   |  |  |  |  |
| 6.2      | Apakah Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya ?                                |  |  |  |  |
|          |                                                                                                                                      |  |  |  |  |
| <b>7</b> | <b>Perilaku Petugas Pelayanan</b>                                                                                                    |  |  |  |  |
| 7.1      | Bagaimana dengan Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/ memberikan pelayanan ?                                       |  |  |  |  |
| 7.2      | Bagaimana Kepedulian/ Daya Tanggap/ respon petugas ?                                                                                 |  |  |  |  |
| <b>8</b> | <b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>                                                                                       |  |  |  |  |
| 8.1      | Apakah Petugas dalam melaksanakan tugasnya/ memberikan pelayanan menerima saran dan masukan ?                                        |  |  |  |  |
| 8.2      | Apakah Pengaduan ditindaklanjuti ?                                                                                                   |  |  |  |  |
| 8.3      | Apakah Disdukcapil menyediakan media komunikasi saran dan masukan (contoh : Media Sosial, Kotak Aduan dll)                           |  |  |  |  |
|          |                                                                                                                                      |  |  |  |  |
| <b>9</b> | <b>Sarana dan prasarana</b>                                                                                                          |  |  |  |  |
| 9.1      | Bagaimana Kondisi Sarana Administrasi Pelayanan ?(Gedung, Ruang Pelayanan/ Ruang Tunggu, Toilet, dll)                                |  |  |  |  |
| 9.2      | Bagaimana Kondisi dan Kelengkapan Standar Teknis Pelayanan ? (Balangko KTP, Peralatan/ Kelengkapan, Rekam KTP dll.)                  |  |  |  |  |
| 9.3      | Bagaimana dengan ketersediaan jumlah personal/ SDM Petugas Disdukcapil ?                                                             |  |  |  |  |

| <b>Keluhan dan Saran / Masukan atas pelayanan Publik</b>                             | <b>Tanda Tangan Responden</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 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**-----



## LAMPIRAN



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

Kami seluruh Aparatur Sipil Negara dilingkungan  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
Kabupaten Kutai Kartanegara  
menyatakan

Sanggup menyelenggarakan Pelayanan Publik  
sesuai Standar Pelayanan Publik yang Ditetapkan.

Apabila kami tidak mampu melaksanakan,  
kami siap menerima sanksi sesuai dengan  
peraturan perundang - undangan yang berlaku.

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



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



**DISDUKCAPIL**  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA



**STANDAR PELAYANAN**  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
TAHUN 2020



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

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



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

| NO. | KOMPONEN                      | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Produk Layanan                | <b>Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2   | Persyaratan Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah berusia 17 tahun dan atau belum 17 tahun tetapi telah kawin atau pernah kawin secara sah;</li> <li>2. Mengisi Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (Formulir F1.02) yang telah disediakan;</li> <li>3. Melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah, Kutipan Akta Nikah / Kutipan Akta Perkawinan Orang Tua;</li> <li>4. Telah Melakukan perekaman Sidik Jari, Iris Mata, Tanda Tangan dan foto wajah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor Kecamatan, atau Kantor Kelurahan/Desa yang telah diberi kewenangan untuk melakukan perekaman KTP-el;</li> <li>5. Mengisi Formulir Surat Kuasa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Formulir F1.07) (jika dikuasakan).</li> </ol> |
| 3   | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang.</li> <li>2. Petugas Meja Informasi memberikan arahan untuk pengambilan nomor antrian sesuai tujuan pemohon.</li> <li>3. Petugas loket menerima dan memproses dokumen permohonan, apabila lengkap dan benar akan diproses lebih lanjut, jika belum lengkap maka akan dikembalikan untuk dilengkapi kekurangannya oleh pemohon.</li> <li>4. Petugas Loket menyerahkan dokumen yang telah selesai kepada pemohon</li> <li>5. Pemohon menerima dokumen.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                |
| 4   | Jangka Waktu Penyelesaian     | 2 Jam kerja, setelah permohonan lengkap diterima oleh petugas loket.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5   | Biaya/Tarif                   | Tanpa dipungut biaya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6   | Pengelolaan Pengaduan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:disdukcapilkukar.2017@gmail.com">disdukcapilkukar.2017@gmail.com</a></li> <li>2. SMS/WA : 08115811814</li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. Unit Pelayanan Pengaduan</li> <li>5. Menyampaikan pengaduan dan saran langsung melalui layanan online melalui website : <a href="http://disdukcapil.kutakartanegarakab.go.id">http://disdukcapil.kutakartanegarakab.go.id</a></li> <li>6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial twitter/instagram/facebook : <a href="#">disdukcapilkukar</a></li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                        |

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

| NO. | KOMPONEN                      | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Produk Layanan                | <b>Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2   | Persyaratan Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah berusia 17 tahun dan atau belum 17 tahun tetapi telah kawin atau pernah kawin secara sah;</li> <li>2. Mengisi Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (Formulir F1.02) yang telah disediakan;</li> <li>3. Melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah, Kutipan Akta Nikah / Kutipan Akta Perkawinan Orang Tua;</li> <li>4. Telah Melakukan perekaman Sidik Jari, Iris Mata, Tanda Tangan dan foto wajah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor Kecamatan, atau Kantor Kelurahan/Desa yang telah diberi kewenangan untuk melakukan perekaman KTP-el;</li> <li>5. Mengisi Formulir Surat Kuasa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Formulir F1.07) (jika dikuasakan).</li> </ol> |
| 3   | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang.</li> <li>2. Petugas Meja Informasi memberikan arahan untuk pengambilan nomor antrian sesuai tujuan pemohon.</li> <li>3. Petugas loket menerima dan memproses dokumen permohonan, apabila lengkap dan benar akan diproses lebih lanjut, jika belum lengkap maka akan dikembalikan untuk dilengkapi kekurangannya oleh pemohon.</li> <li>4. Petugas Loket menyerahkan dokumen yang telah selesai kepada pemohon</li> <li>5. Pemohon menerima dokumen.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                |
| 4   | Jangka Waktu Penyelesaian     | 2 Jam kerja, setelah permohonan lengkap diterima oleh petugas loket.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5   | Biaya/Tarif                   | Tanpa dipungut biaya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6   | Pengelolaan Pengaduan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:disdukcapilkukar.2017@gmail.com">disdukcapilkukar.2017@gmail.com</a></li> <li>2. SMS/WA : 08115811814</li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. Unit Pelayanan Pengaduan</li> <li>5. Menyampaikan pengaduan dan saran langsung melalui layanan online melalui website : <a href="http://disdukcapil.kutakartanegarakab.go.id">http://disdukcapil.kutakartanegarakab.go.id</a></li> <li>6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial twitter/instagram/facebook : <a href="#">disdukcapilkukar</a></li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                        |