



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANA TIDUNG**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2025 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2025 sampai dengan Maret 2025.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan Salah Satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tana Tidung, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar.

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan
Publik Tahun 2025 Triwulan I ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tideng Pale, 10 April 2025

**Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tana Tidung,**



Rahmawani, S.Hut
Pembina Tk. I, IV/b
NIP 198007202006042016

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Dasar Pelaksanaan..... 3

1.3 Maksud dan Tujuan..... 5

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 5

2.1 Pelaksana SKM 5

2.2 Metode Pengumpulan Data 5

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6

2.4 Waktu Pelaksanaa SKM 6

2.5 Penentuan Jumlah Responden 7

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8

3.1 Jumlah Hasil Responden..... 8

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat 9

BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 11

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan 11

4.2 Rencana Tindak Lanjut 12

4.3 Tren Nilai SKM 13

BAB V PENUTUP 15

Kesimpulan..... 15

Saran 15

LAMPIRAN

1. Kuesioner

2. Kotak Saran

3. Hasil Pengolahan Data

4. Dokumen lainnya terkait pelaksanaan SKM

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi *government*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif

pengguna layanan (publik).

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan Daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi dan misi Kabupaten Tana Tidung dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2025 Triwulan I.

Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2025 yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Tana Tidung di Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4750);

- 2) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan 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 5679);
- 3) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 6) Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 11 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung.
- 7) Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 14 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Kabupaten Tana Tidung.

Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dasar Pemerintah Kabupaten Tana Tidung pada Tahun 2025, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Tana Tidung menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten

Tana Tidung.

2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tana Tidung Triwulan I Tahun 2025. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Tana Tidung;
- Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Dinas telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan, sebagaimana hasil SKM yang didapat dari pelaksanaan survei selama Triwulan I 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner terstruktur. Adapun responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat yang pernah menggunakan layanan kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

Pelaksanaan 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang

menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi jenis pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui pengisian form kuisisioner di loket pengambilan dokumen kependudukan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Petugas Pelayanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan Survey dilaksanakan pada tanggal 02 Januari s.d. 27 Maret 2025 dimulai dengan pembagian link/alamat url kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan yang datang ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah Responden dipilih secara acak sesuai dengan masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, jumlah responden dibatasi sebanyak 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan per tahun. Namun kenyataan di lapangan masih banyak penerima layanan yang tidak bersedia untuk dijadikan responden dengan mengisi kuisisioner.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Responden yang mengikuti Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2025 sebanyak 26 orang. Dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	46%
		Perempuan	14	54%
2	Pendidikan Terakhir	SD	4	15%
		SMP	4	15%
		SMA	9	35%
		D1-D3	1	4%
		D4-S1	8	31%
		>S1	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	7	27%
		TNI/ Polri	1	4%
		Pegawai Swasta	1	4%
		Wiraswasta /Usahawan	2	8%
		Pelajar/ Mahasiswa	4	15%
		Lainnya	11	42%
4	Usia	< 18 Tahun	3	12%
		19-25 tahun	3	12%
		26-30 tahun	8	31%
		31-35 tahun	3	12%
		41-45 tahun	2	8%
		46-45 tahun	5	19%
		51-55 tahun	1	4%
		> 56 tahun	1	4%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan dan nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik sebagaimana tabel berikut.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Kompetensi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

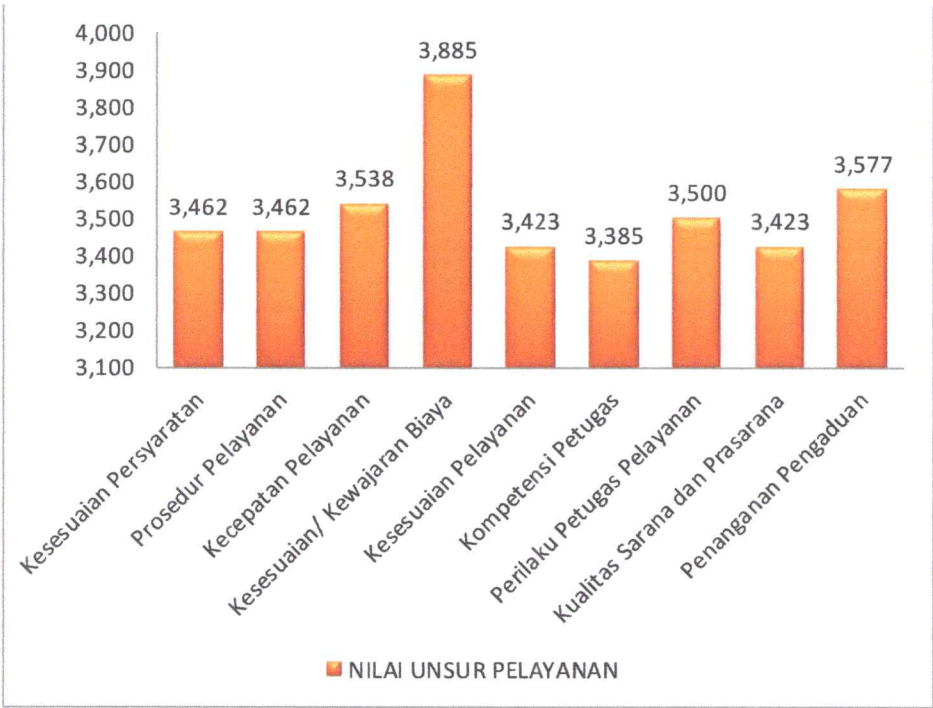
Pengolahan data SKM menggunakan excel template diperoleh hasil SKM sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,46	3,46	3,53	3,88	3,42	3,38	3,50	3,42	3,57
Kategori	B	B	A	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,84 (B “Baik”)								

Dari pengolahan data SKM di dapat bahwa pada Triwulan I tahun 2025 :
a. Nilai IKM : 87,84 (Nilai Interval Konversi/NIK : 88,31 - 100,00).

- b. Nilai Mutu Layanan : B
- c. Nilai Kinerja : Baik

IKM Per Unsur Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung
Tahun 2025



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, dapat diketahui bahwa :

1. Ada 2 (dua) unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Kompetensi Petugas mendapatkan nilai index 0,376 dengan nilai rata-rata 3,385. Selanjutnya Kualitas Sarana dan Prasarana dan Kesesuaian Pelayanan dalam memberikan pelayanan yang mendapatkan nilai index masing-masing 0,380 dengan rata-rata 3,423 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan 2 (dua) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai index 0,431 dengan rata-rata 3,885, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai index 0,397 dengan rata-rata yaitu 3,577.

Dari sisi persentase 26 responden yang menjawab

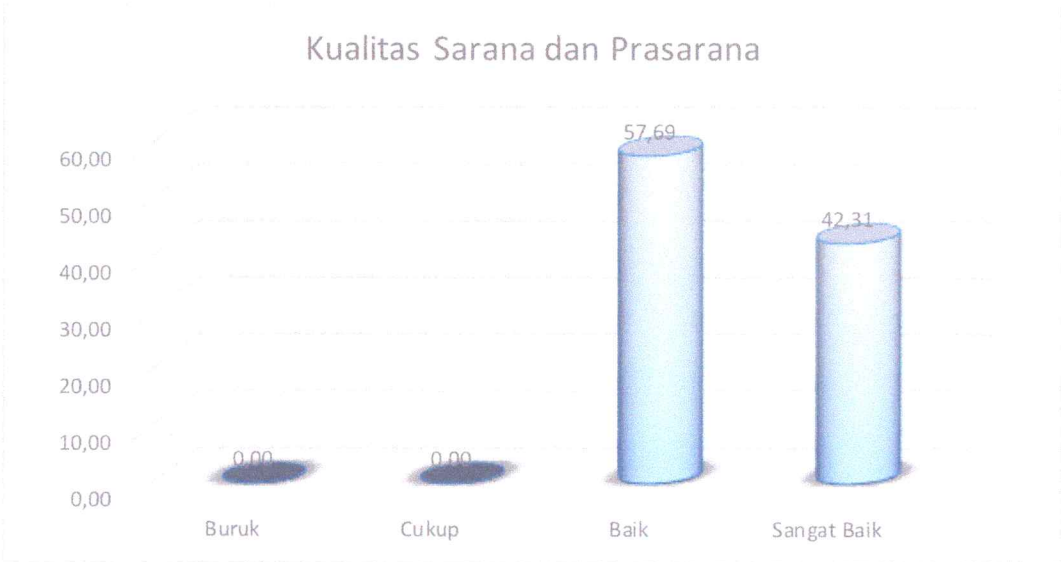
a. Unsur Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan :

- Tidak Mampu : 3,85%
- Kurang Mampu : 0%
- Mampu : 50%
- Sangat Mampu/ terampil: 46,15%



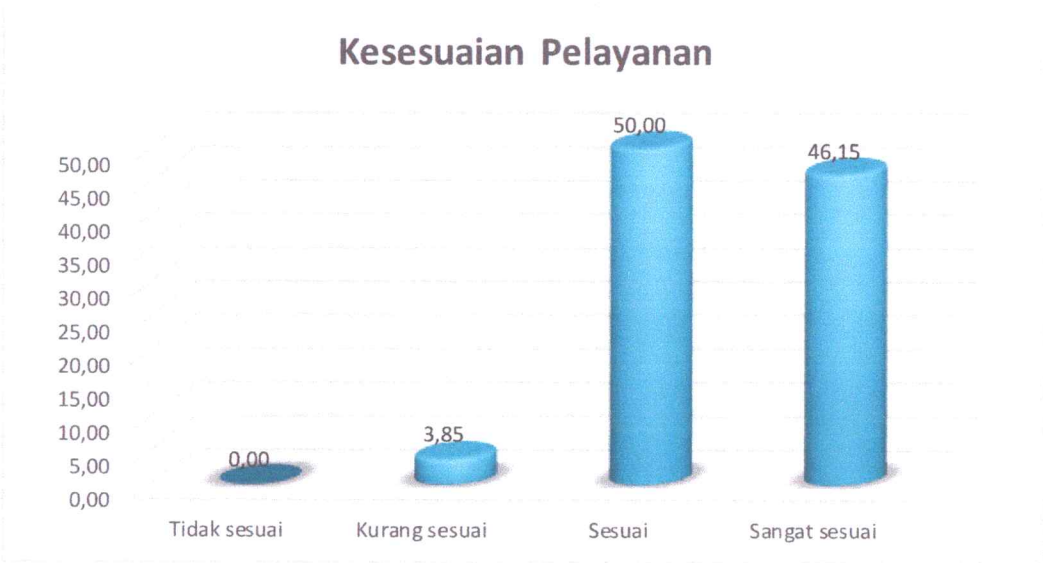
b. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana dalam memberikan pelayanan:

- Buruk : 0%
- Cukup: 0%
- Baik : 57,69%
- Sangat Baik : 42,31%



c. Unsur Kesesuaian Pelayanan dalam memberikan pelayanan:

- Tidak Sesuai : 0%
- Kurang Sesuai: 3,85%
- Sesuai : 50%
- Sangat Sesuai : 46,15%



Sehingga meskipun Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan nilainya paling rendah tidak dapat diartikan bahwa Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan buruk, dikarenakan rata-rata penilaian responden dari penilaian 1, 2, 3 dan 4 mayoritas masih memilih Mampu sebanyak 50% dan Sangat Mampu/ terampil 46,15% sehingga masih masuk kategori **"Baik"**. Namun ini menjadi pekerjaan rumah bagi Pimpinan dalam meningkatkan Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik ke masyarakat Kabupaten Tana Tidung. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana Tindak Lanjut :

- Melakukan evaluasi dan monitoring pegawai dan pelaksanaan Standar Operasi Prosedur (SOP) melalui diskusi dan rapat-rapat.
- Melakukan peremajaan perangkat komputer yang terkoneksi dengan SIAK agar proses penginputan dan pencetakan dokumen kependudukan lebih maksimal.
- Mengusulkan anggaran perbaikan fasilitas pelayanan yang direkomendasikan Ombusman RI untuk melengkapi Toilet disabilitas, membuat jalur jalan masuk untuk disabilitas, menata tempat parkir dan pengecetan Gedung kantor.
- Mengusulkan anggaran penyediaan jaringan internet yang stabil untuk peningkatan kecepatan pelayanan.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu 2025				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan	Melakukan evaluasi dan monitoring pegawai dan pelaksanaan Standar Operasi Prosedur (SOP) melalui diskusi dan rapat-rapat	√	√			Bidang Pelayanan Adminduk
2	Kualitas Sarana dan Prasarana dalam memberikan pelayanan	Melakukan peremajaan perangkat komputer yang terkoneksi dengan SIAK agar proses penginputan dan pencetakan dokumen kependudukan lebih maksimal	√	√			Bagian Sekretariat
3	Kesesuaian Pelayanan dalam memberikan pelayanan	Mengusulkan anggaran penyediaan jaringan internet yang stabil untuk peningkatan kecepatan pelayanan.	√	√			Bagian Sekretariat
4	Kesesuaian Pelayanan dalam memberikan pelayanan	Peningkatan Kompetensi SDM : a. Pelatihan Pegawai (memberikan	√	√			Bagian Sekretariat

		pelatihan berkala terkait prosedur, teknologi dan pelayanan Masyarakat). b. Peningkatan Etika Pelayanan (memberikan pelatihan tentang komunikasi dan etika dalam pelayanan publik).					
5	Kesesuaian Pelayanan dalam memberikan pelayanan	Penyederhanaan Prosedur: a. Penghapusan Prosedur yang tidak Efisien dengan meninjau dan menghapus Langkah administrasi yang tidak relevan atau berulang b. Standarisasi waktu layanan dengan	√	√			Bidang Pelayanan Adminduk

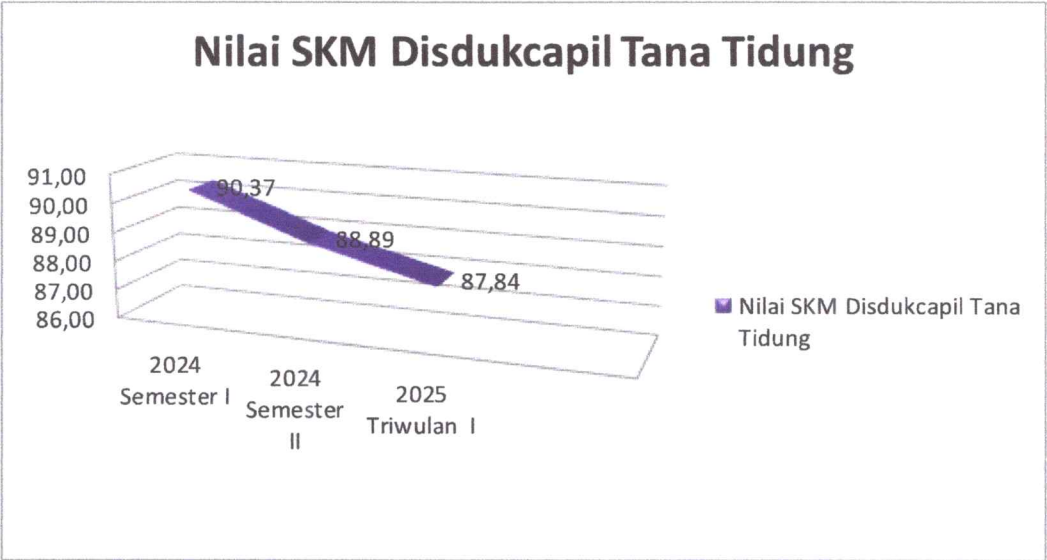
		menetapkan waktu pelayanan standar untuk setiap jenis layanan.					
6	Kesesuaian Pelayanan dalam memberikan pelayanan	Pengawasan dan Evaluasi; a. Monitoring Real-time dengan menggunakan perangkat lunak untuk memantau waktu penyelesaian pelayanan. b. Evaluasi Berkala dengan mengadakan survei kepuasan pelanggan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. c. Penanganan Keluhan dengan	√	√			Bidang Pelayanan Adminduk

		membentuk unit khusus untuk menangani keluhan dan menyelesaikan masalah dengan cepat.					
7	Kesesuaian Pelayanan dalam memberikan pelayanan	Sosialisasi dan Edukasi ; a. Penyebaran Informasi terkait prosedur dan persyaratan melalui media sosial, situs web, atau papan informasi. b. Peningkatan Kesadaran Masyarakat tentang penggunaan layanan online dan waktu yang tepat untuk mengajukan permohonan.	√	√			Bidang Pelayanan Adminduk

4.3Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau

melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan Kabupaten Tana Tidung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester II Tahun 2024 hingga Triwulan I 2025 pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung, hal ini dapat dilihat dari grafik diatas, dimana ada penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebanyak 1,05 poin dari tahun 2025. Selain itu juga perlunya menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk mengisi Kuisisioner SKM hal itu ditandai dengan adanya penurunan jumlah responden yang mengisi kuisisioner dari sebelumnya hanya 31 orang menjadi 26 orang pada Triwulan I tahun 2025.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah Pelayanan Publik terkait, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei IKM Tahun 2025 dilaksanakan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.
2. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung, berdasarkan lembar IKM yang telah diterima, terdapat beberapa hasil di antaranya : “Sangat Baik”, “Baik”, “Kurang Baik” dan “Tidak Baik”. Nilai rata-rata hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung selama Triwulan I Tahun 2025 mendapatkan nilai **87,84** dengan mutu pelayanan “**B**”, sehingga dengan demikian kinerja unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung dikatakan “**Baik**”.

2. Saran

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “BAIK” dari masyarakat, perlu ditingkatkan agar supaya

kedepannya bisa mendapatkan predikat **"Sangat Baik"**.

LAMPIRAN 1

KUESIONER

LAMPIRAN 3
DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER OLEH PENGGUNA LAYANAN



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025