



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II 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 II Tahun 2025 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2025 ini diselenggarakan mulai bulan April 2025 sampai dengan Juni 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 II TAHUN 2025

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

Tideng Pale, 15 Juli 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	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Hasil Responden	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	10
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	16
BAB V PENUTUP	18
Kesimpulan.....	18
Saran	18
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. 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 II.

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 II 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 pelaksanaansurvei selama Triwulan II 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 08 April s.d. 26 Juni 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

Penentuan jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada pedoman dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, yang menyebutkan bahwa jumlah minimal responden ditentukan berdasarkan jumlah penduduk pengguna layanan dan kemampuan unit pelayanan.

Untuk pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2025, jumlah responden ditetapkan sebanyak 60 orang, yang dipilih secara acak (random sampling) dari masyarakat yang telah menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

Pemilihan responden memperhatikan unsur keterwakilan dari:

- Jenis kelamin (laki-laki dan perempuan)
- Kelompok usia (<18 hingga >55 tahun)
- Tingkat pendidikan (SD hingga S1)
- Jenis pekerjaan (PNS, swasta, pelajar, dll.)

Pemenuhan jumlah responden ini dianggap memadai untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan pada periode April s.d. Juni 2025. Meskipun demikian, proses pengumpulan data tetap mempertimbangkan kesukarelaan, kerahasiaan, dan validitas pengisian kuisisioner oleh responden.

Penentuan jumlah responden pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025 dilakukan menggunakan pendekatan Metode Slovin.

Metode Slovin digunakan ketika jumlah populasi diketahui, dan ingin ditentukan jumlah sampel/responden yang representatif dengan tingkat kesalahan tertentu (margin of error).

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{N}{1 + N(0.05)^2} = \frac{N}{1.025}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel (responden)

- N = jumlah populasi (pengguna layanan pada periode survei)
- e = tingkat kesalahan (margin of error), biasanya 10% atau 0,1

Perhitungan:

Total layanan (populasi) pada Triwulan II Tahun 2025 adalah:

- Layanan Dafduk: $129 + 319 = 448$ orang
- Layanan Capil: 166 orang
- Total Populasi (N) = $448 + 166 = 614$ orang

Menggunakan margin of error $e = 10\%$ (0,1):

$$n = \frac{614}{1 + 614 \cdot (0,1)^2} = \frac{614}{1 + 614 \cdot 0,01} = \frac{614}{1 + 6,14} = \frac{614}{7,14} \approx 85,96$$

Maka jumlah minimal responden = 86 orang

Namun dalam pelaksanaan di lapangan, jumlah responden aktual yang berhasil dikumpulkan adalah 60 orang. Jika ingin mengetahui tingkat kesalahan (margin of error) yang relevan untuk 60 responden dari populasi 614, kita balik rumus Slovin:

$$60 = \frac{614}{1 + 614 \cdot e^2} \Rightarrow e \approx 12,26\%$$

Kesimpulan:

- Jumlah populasi layanan April–Juni 2025: 614 orang
- Responden ideal ($e = 10\%$): 86 orang
- Responden aktual: 60 orang
- Margin of error aktual: $\pm 12,26\%$

Jumlah responden 60 orang masih dapat diterima untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat, dengan pertimbangan variasi karakteristik responden dan keterbatasan lapangan.

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 60 orang. Dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	24	40%
		Perempuan	36	60%
2	Pendidikan Terakhir	SD	7	12%
		SMP	10	17%
		SMA	19	32%
		D1-D3	7	12%
		D4-S1	17	28%
		>S1	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	9	15%
		TNI/ Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta /Usahawan	10	17%
		Pelajar/ Mahasiswa	7	12%
		Lainnya	34	57%
4	Usia	< 18 Tahun	7	12%
		19-25 tahun	10	17%
		26-30 tahun	11	18%
		31-35 tahun	13	22%
		41-45 tahun	8	13%
		46-45 tahun	2	3%
		51-55 tahun	2	3%
		> 56 tahun	0	0%

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	3,40	3,40	3,31	3,98	3,50	3,43	3,33	3,41	3,63
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,18 (B “Baik”)								

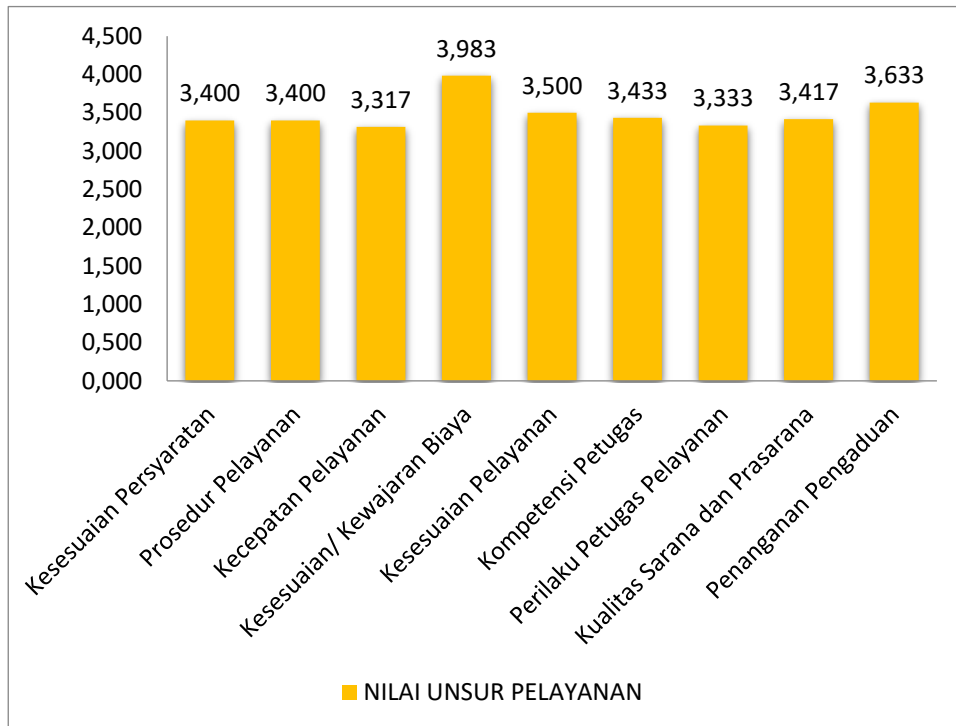
Dari pengolahan data SKM di dapat bahwa pada Triwulan II tahun 2025 :

a. Nilai IKM : 87,18 (Nilai Interval Konversi/NIK : 76,61 – 88,30).

b. Nilai Mutu Layanan : B

c. Nilai Kinerja : Baik

**IKM Per Unsur Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW II
Tahun 2025**



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan

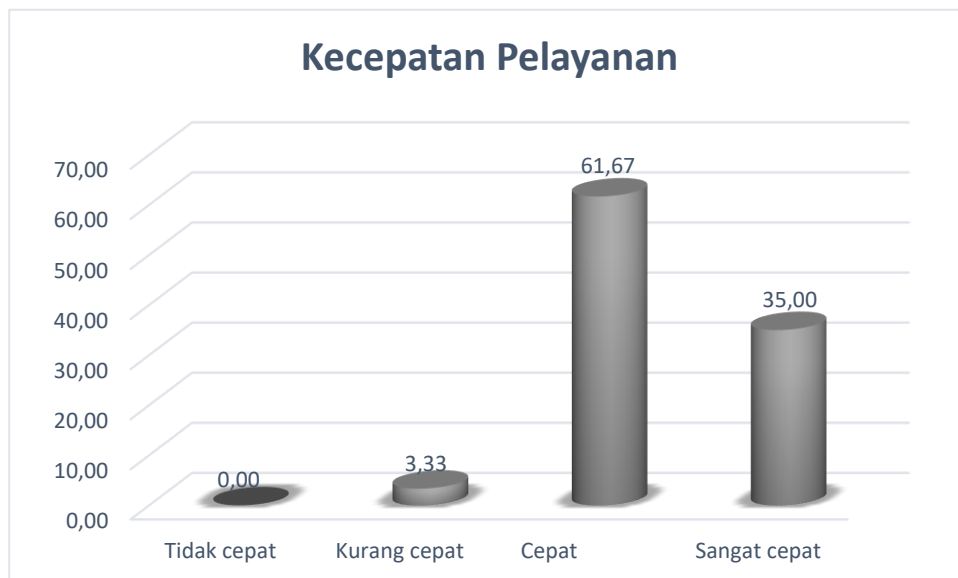
Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, dapat diketahui bahwa :

1. Ada 2 (dua) unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai index 0,368 dengan nilai rata-rata 3,317. Selanjutnya Perilaku Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai index masing- masing 0,370 dengan rata-rata 3,333 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan 2 (dua) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai index 0,442 dengan rata-rata 3,983, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai index 0,403 dengan rata-rata yaitu 3,633.

Dari sisi persentase 60 responden yang menjawab

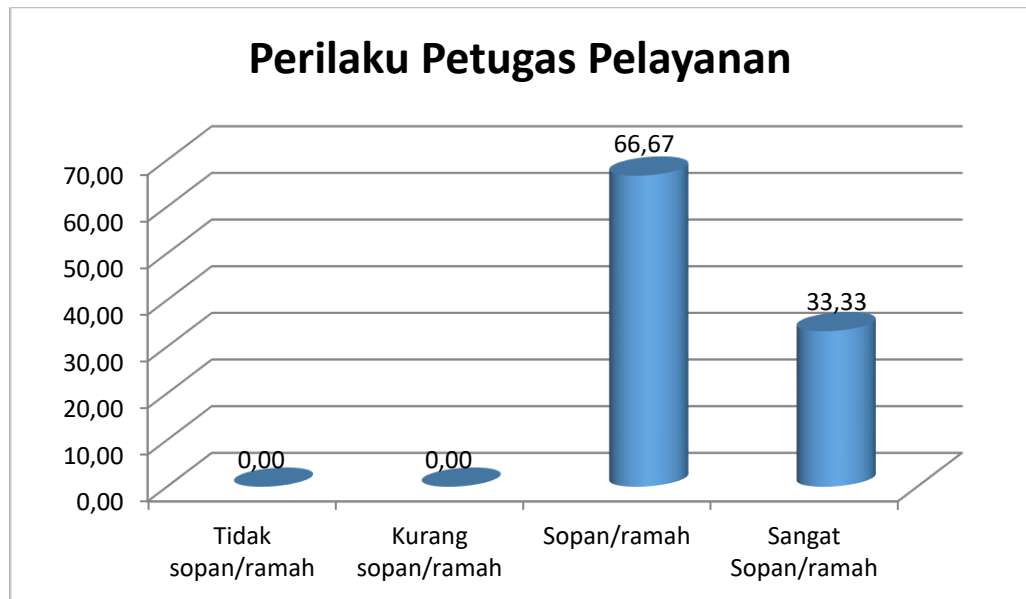
a. Unsur Kecepatan Pelayanan:

- Tidak Cepat : 0%
- Kurang Cepat : 3,33%
- Cepat : 61,67%
- Sangat Cepat: 35%



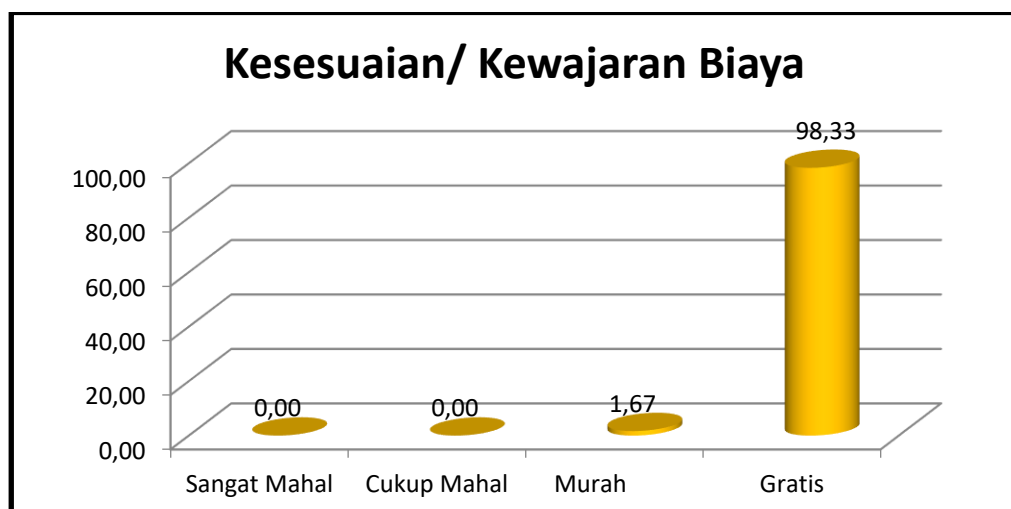
b. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan:

- Tidak Sopan/Ramah : 0%
- Kurang Sopan/Ramah: 0%
- Sopan/ Ramah : 66,67%
- Sangat Sopan/ Ramah : 33,33%



c. Unsur Kesesuaian Pelayanan dalam memberikan pelayanan:

- Sangat Mahal : 0%
- Cukup Mahal: 0%
- Murah : 1,67%
- Gartis : 98,33%



Sehingga meskipun Kecepatan Pelayanan nilainya paling rendah tidak dapat diartikan bahwa Kecepatan Pelayanan buruk, dikarenakan rata-rata penilaian responden dari penilaian 1, 2, 3 dan 4 mayoritas masih memilih Cepat sebanyak 61,67% dan Sangat Cepat 35% sehingga masih masuk kategori “**Baik**”. Namun ini menjadi pekerjaan rumah bagi Pimpinan dalam meningkatkan Kecepatan Petugas dalam memberikan pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Fokus pada Kecepatan Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis SKM Triwulan II Tahun 2025, dua unsur pelayanan yang menjadi perhatian adalah Kecepatan Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelayanan. Meskipun secara umum kedua unsur ini berada pada kategori “Baik”, namun diperlukan upaya peningkatan untuk menjaga kualitas dan memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Berikut adalah rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung:

A. Kecepatan Pelayanan

No	Program/Kegiatan	Uraian Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Evaluasi SOP Pelayanan	Melakukan review dan penyesuaian SOP agar proses pelayanan lebih ringkas dan efisien	TW III–IV 2025	Bidang Pelayanan
2.	Peremajaan Perangkat	Mengganti atau meningkatkan perangkat komputer dan jaringan	TW III–IV 2025	Sekretariat

		untuk mempercepat proses input dan pencetakan dokumen		
3.	Optimalisasi Aplikasi	Meningkatkan pemanfaatan aplikasi berbasis digital untuk layanan online (antrian, pelacakan dokumen)	TW IV 2025	Tim IT/Operator

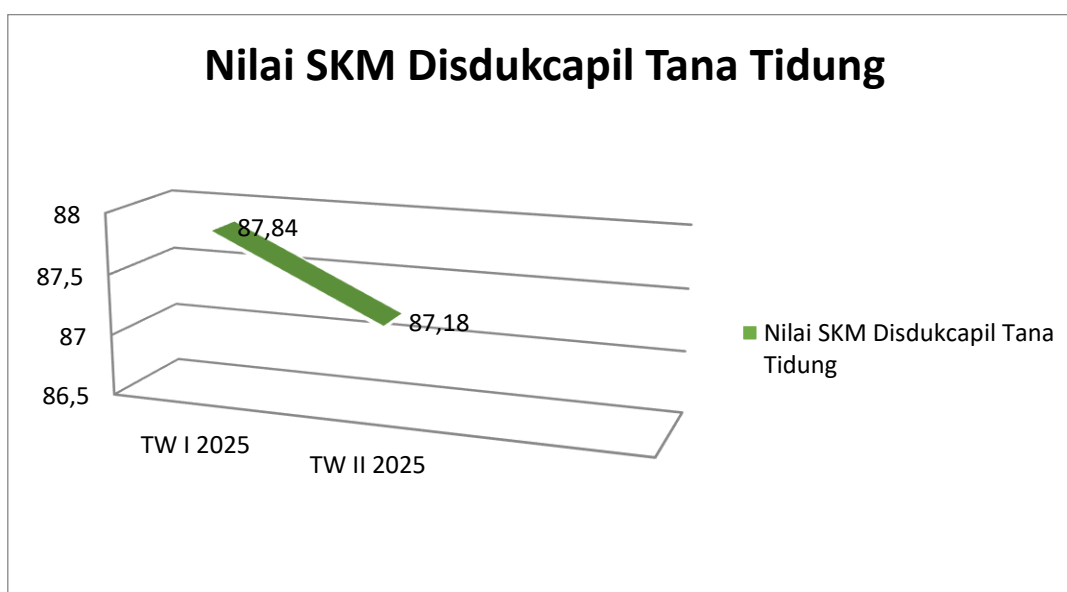
B. Perilaku Petugas Pelayanan

No	Program/Kegiatan	Uraian Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Pelatihan Etika Layanan	Memberikan pelatihan komunikasi, etika pelayanan prima, dan empati kepada seluruh petugas frontliner	TW III 2025	Sekretariat
2.	Supervisi Berkala	Melakukan evaluasi dan pengawasan perilaku petugas secara langsung dan periodik	TW III–IV 2025	Sekretariat
3.	Kotak Saran Digital	Menyediakan sarana umpan balik	TW IV 2025	Tim Pengaduan

		langsung dari masyarakat terkait sikap dan perilaku petugas		& Evaluasi
--	--	---	--	------------

4.3 Tren 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 hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung mengalami **penurunan** sebesar **0,66 poin**, dari **87,84** pada **Triwulan I** menjadi **87,18** pada **Triwulan II** Tahun 2025.

Penurunan ini masih dalam kategori “**Baik**”, namun perlu dicermati sebagai **sinyal awal** terhadap beberapa unsur pelayanan yang mengalami penurunan skor. Adapun

beberapa faktor yang diduga menjadi penyebab penurunan nilai IKM adalah:

1. Penurunan Skor pada Unsur Tertentu

Kecepatan Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelayanan merupakan unsur dengan nilai terendah dalam TW II. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kecepatan proses pelayanan dan Pelayanan Prima masih perlu ditingkatkan.

2. Tingkat Harapan Masyarakat yang Semakin Tinggi

Masyarakat kini lebih sadar akan haknya terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Harapan yang tinggi ini membuat masyarakat lebih kritis dalam memberikan penilaian dibandingkan periode sebelumnya.

3. Kinerja Petugas dan Beban Layanan

Adanya peningkatan jumlah pelayanan pada periode April–Juni 2025 dapat menyebabkan overload pada sistem dan SDM, sehingga berdampak pada waktu tunggu, responsivitas, maupun sikap pelayanan.

4. Kendala Teknis atau Sarana

Beberapa responden menyampaikan hambatan teknis seperti antrian layanan manual, gangguan jaringan, atau keterbatasan informasi prosedur, yang bisa mempengaruhi persepsi kepuasan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung, diperoleh beberapa poin penting sebagai berikut:

- a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode April–Juni 2025 adalah sebesar 87,18, mengalami sedikit penurunan dari Triwulan I (87,84), namun masih berada dalam kategori “BAIK”.
- b. Survei ini melibatkan 60 responden dari total populasi pengguna layanan sebanyak 614 orang, yang telah dihitung menggunakan metode Slovin dengan margin of error sekitar 12,26%.
- c. Unsur pelayanan dengan nilai terendah berada pada aspek Kecepatan Pelayanan (0,368) dan Perilaku Petugas Pelayanan (0,370), sedangkan unsur dengan nilai tertinggi berada pada Kewajaran Biaya (0,442) dan Penanganan Pengaduan (0,403).
- d. Profil responden mencerminkan keragaman pengguna layanan dari sisi jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan kelompok usia, yang memberikan gambaran menyeluruh terhadap persepsi pelayanan publik.

2. Saran

Sebagai langkah untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Melakukan Evaluasi dan Peningkatan Layanan, khususnya pada unsur yang mengalami penurunan skor, yaitu kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan, dan penanganan pengaduan.
2. Meningkatkan Kompetensi dan Etika Petugas melalui pelatihan rutin yang menekankan aspek komunikasi publik, pelayanan prima, dan empati terhadap pengguna layanan.
3. Menyediakan Saluran Pengaduan yang Efektif dan Terjangkau, seperti

aplikasi pengaduan online, QR code saran digital, serta pemantauan tanggapan terhadap aduan secara berkala.

4. Mengoptimalkan Penggunaan Teknologi Informasi, seperti antrian online, pelacakan dokumen secara digital, dan informasi prosedur layanan yang mudah diakses.
5. Melakukan Survei Kepuasan Secara Konsisten dan Berkelanjutan, sebagai alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan yang objektif, serta sebagai dasar pengambilan kebijakan pelayanan publik ke depan.

KUESIONER

I. Data Responden

1. UMUR (cukup isi angka saja)

52

2. JENIS KELAMIN (L/P)

☐ L☒ P

3. PENDIDIKAN

☐ SD☐ SMP☐ SMA☒ D1/D2/D3☐ D4/S1☐ S2☐ S3

4. PEKERJAAN

☐ PNS☐ TNI☐ Polri☐ Swasta☐ Wirausaha☐ Yang Lain Perangked Desa

5. JENIS LAYANAN YANG DITERIMA (Misal : KTP, KK, Akta, KIA)

KTP, AKTA KEHATI-HATI, KIA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Isi dan Pilih sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

☐ 1. Tidak Sesuai☐ 2. Kurang Sesuai☐ 3. Sesuai☒ 4. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung ?

☐ 1. Tidak Mudah☐ 2. Kurang Mudah☐ 3. Mudah☒ 4. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

☐ 1. Tidak Cepat☐ 2. Kurang Cepat☒ 3. Cepat☐ 4. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?

☐ 1. Sangat Mahal☐ 2. Mahal☐ 3. Murah☒ 4. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

☐ 1. Tidak Sesuai☐ 2. Kurang Sesuai☒ 3. Sesuai☐ 4. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?

☐ 1. Tidak Kompeten☐ 2. Kurang Kompeten☐ 3. Kompeten☒ 4. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

☐ 1. Tidak Sopan dan Ramah☐ 2. Kurang Sopan dan Ramah☐ 3. Sopan dan Ramah☒ 4. Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

☐ 1. Buruk☐ 2. Cukup☒ 3. Baik☐ 4. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

☐ Tidak Ada☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi☐ Berfungsi tapi Kurang Maksimal☒ Dikelola Dengan Baik

10. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

☐ 1. Tidak Sesuai☐ 2. Kurang Sesuai☒ 3. Sesuai☐ 4. Sangat Sesuai

11. Tidak ada Diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

☐ 1. Tidak Sesuai☐ 2. Kurang Sesuai☒ 3. Sesuai☐ 4. Sangat Sesuai

III. SARAN DAN MASUKAN

Terima kasih atas partisipasi Bpk/Ibu/Sdr/I sekalian, semoga kami bisa selalu memberikan pelayanan yang membahagiakan kepada Bpk/Ibu/Sdr/I sekalian di masa-masa yang akan datang.

LAMPIRAN 2

HASIL PENGOLAHAN DATA TRIWULAN II TAHUN 2025

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2025
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN
JENIS : DANPENCATATAN SIPIL
LAYANAN : ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN
SIPIL

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	3	4	4	3	4
2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	4	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4
11	1	1	3	4	3	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	3	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	3	4	4	3	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	4	3	4	4	3	3	4	4
28	4	4	4	4	3	4	3	4	4
29	4	4	4	4	4	3	3	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	4	4	3	4	4	3	4	4	3

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

32	4	4	4	4	4	3	3	3	4
33	3	3	4	4	4	4	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	4	3	3
35	3	3	4	4	3	3	3	3	4
36	3	3	4	4	3	3	3	3	3
37	4	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	2	4	4	3	3	2	3
39	3	4	3	4	3	3	4	4	3
40	3	4	4	4	4	4	3	3	3
41	4	4	3	4	4	3	3	3	3
42	3	3	3	4	4	4	3	3	3
43	4	4	3	4	4	4	4	4	3
44	3	4	3	4	4	3	3	4	4
45	4	4	4	4	3	3	3	4	3
46	4	4	4	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	4	4	3	3	3
48	3	3	3	4	4	4	3	3	4
49	3	3	3	4	3	4	4	3	4
50	3	3	3	4	4	4	3	3	4
51	3	4	3	4	4	4	4	4	3
52	3	3	4	4	3	3	3	4	4
53	4	3	4	4	4	4	3	3	4
54	3	3	3	4	4	3	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	2	2	4	2	3	3	2	2
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	204	204	199	239	210	206	200	205	218
NRR / Unsur	3,400	3,400	3,317	3,983	3,500	3,433	3,333	3,417	3,633
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,377	0,368	0,442	0,389	0,381	0,370	0,379	0,403
IKM UNIT PELAYANAN :									87,18

Mutu Pelayanan :	Baik
------------------	------

DOKUMENTASI PENGISIAN FORM SKM TRIWULAN II TAHUN 2025



