



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III

2025

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

Daftar Isi

Daftar Tabel.....	iv
Daftar Gambar	v
BABI.....	1
Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BABII.....	4
Pengumpulan Data SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III.....	11
HasilPengolahanDataSKM	11
3.1 Jumlah Responden SKM	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	12
3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kartu Tanda Penduduk	12
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kartu Keluarga	15
3.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kartu Identitas Anak	18
3.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Identitas Kependudukan Digital 21	
3.2.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Akta Kelahiran	24
3.2.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Akta Perkawinan	27
3.2.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Layanan Lainnya	30
BAB IV.....	34
AnalisisHasil SKM	34
4.1 Analisis Per Penilaian Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung	34
4.1.1 Analisis Penilaian Pelayanan Kartu Tanda Penduduk	34
4.1.2 Analisis Penilaian Pelayanan Kartu Keluarga	36
4.1.3 Analisis Penilaian Pelayanan Kartu Identitas Anak.....	38
4.1.4 Analisis Penilaian Pelayanan Identitas Kependudukan Digital	40
4.1.5. Analisis Penilaian Pelayanan Akta Kelahiran	42
4.1.6. Analisis Penilaian Pelayanan Akta Perkawinan	44

4.1.7. Analisis Penilaian Pelayanan Layanan Lainnya.....	46
4.2 Analisis Penilaian 9 Unsur Pelayanan	48
4.3 Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	56
4.3.1. Analisis Kelebihan Unsur Layanan.....	60
4.3.2. Analisis Kelemahan Unsur Layanan.....	60
4.4 Rencana Tindak Lanjut.....	61
4.5 Tren nilai SKM.....	63
BABV	67
Kesimpulan	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Rekomendasi	67
5.3 Penutup	68
LAMPIRAN	69

Daftar Tabel

Tabel 1 Susunan Tim SKM Disdukcapil.....	4
Tabel 2 Konversi Nilai IKM.....	7
Tabel 3 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat TW III tahun 2025.....	8
Tabel 4 Sampel Morgan dan Krejcie	10
Tabel 5 Data Responden Dukcapil	11
Tabel 6 Data Jenis Layanan	12
Tabel 7 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan KTP	34
Tabel 8 Analisis per Unsur Pelayanan KTP.....	34
Tabel 9 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan KK.....	36
Tabel 10 Analisis per Unsur Pelayanan KK.....	36
Tabel 11 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan KIA.....	38
Tabel 12 Analisis per Unsur Pelayanan KIA.....	38
Tabel 13 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan IKD	40
Tabel 14 Analisis per Unsur Pelayanan IKD.....	40
Tabel 15 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan Akta Kelahiran	42
Tabel 16 Analisis per Unsur Pelayanan Akta Kelahiran	42
Tabel 17 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan Akta Perkawinan	44
Tabel 18 Analisis per Unsur Pelayanan Akta Perkawinan.....	44
Tabel 19 Nilai IKM (Sembilan) Unsur Layanan Lainnya.....	46
Tabel 20 Analisis per Unsur Pelayanan Lainnya	46
Tabel 21 Nilai IKM Per Jenis Layanan.....	57
Tabel 22 Tabel Rencana Tindak Lanjut Unsur Kecepatan Pelayanan	61
Tabel 23 Rencana Tindak Lanjut Unsur Kesesuaian Persyaratan.....	62
Tabel 24 Rencana Tindak Lanjut Unsur Perilaku Petugas.....	63

Daftar Gambar

Gambar 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	1
Gambar 2 Grafik IKM Per Usur Layanan KTP Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025	12
Gambar 3 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KTP	13
Gambar 4 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan KTP	13
Gambar 5 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan KTP	14
Gambar 6 Grafik IKM Per Usur Layanan KK Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025	15
Gambar 7 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KK	16
Gambar 8 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan KK	16
Gambar 9 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan KK	17
Gambar 10 Grafik IKM Per Usur Layanan KIA Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025	18
Gambar 11 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KIA	19
Gambar 12 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan KIA	19
Gambar 13 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan KIA	20
Gambar 14 Grafik IKM Per Usur Layanan IKD Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025	21
Gambar 15 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan IKD	22
Gambar 16 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan IKD	22
Gambar 17 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan IKD	23
Gambar 18 Grafik IKM Per Usur Layanan Akta Kelahiran Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025	24
Gambar 19 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan Akta Kelahiran	25
Gambar 20 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Akta Kelahiran	25
Gambar 21 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan Akta Kelahiran	26
Gambar 22 Grafik IKM Per Usur Layanan Akta Perkawinan Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025	27
Gambar 23 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan Akta Perkawinan	28
Gambar 24 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Akta Perkawinan ...	28
Gambar 25 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan Akta Perkawinan	29

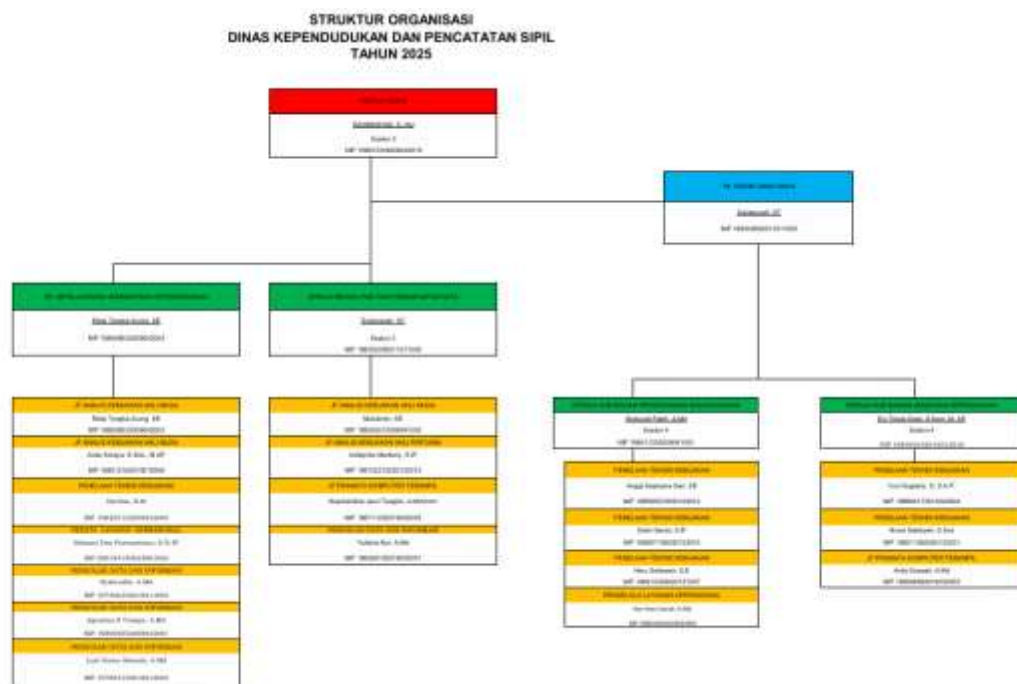
Gambar 26 Grafik IKM Per Usur Layanan Lainnya Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025	30
Gambar 27 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan Lainnya	31
Gambar 28 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Lainnya.....	31
Gambar 29 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan Lainnya	32
Gambar 30 Grafik Kesesuaian Persyaratan.....	48
Gambar 31 Grafik prosedur Pelayanan.....	49
Gambar 32 Grafik Kecepatan Pelayanan.....	49
Gambar 33 Grafik Keseuaian/Kewajaran Biaya.....	50
Gambar 34 Grafik Kesesuaian Pelayanan	51
Gambar 35 Grafik Kompetensi Petugas.....	52
Gambar 36 Grafik Perilaku Petugas Pelayanan	53
Gambar 37 Grafik Kualitas Sarana dan Prasarana.....	54
Gambar 38 Grafik Penanganan Pengaduan	55
Gambar 39 Grafik Nilai Unsur Pelayanan 7 Layanan Disdukcapil KTT.....	60
Gambar 40 Tren Nilai SKM Disdukcapil KTT	64

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Daerah, menetapkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung merupakan instansi yang melaksanakan urusan pemerintahan dan Tugas Pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik dari pemerintah merupakan sebuah dampak dari adanya perubahan pola pikir masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat (tri pilar dalam konsepsi pemerintahan). Saat ini masyarakat bukan hanya mempertanyakan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan

pelayanan publik, akan tetapi juga mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang diterima dari pemerintah. Masyarakat berharap bahwa Pemerintah mampu untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government).

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik yang diberikan serta memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan yang semakin baik, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan. 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, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan tujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unsur penyelenggara pelayanan publik;
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi Laporan SKM Tahun 2025; dan
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung; dan
- b. Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik secara berkelanjutan.

BAB II

Pengumpulan Data SKM

2.1 Pelaksana SKM

Susunan personel dan ketugasan tim berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor: 000.8.3.4/025/DKPS Tahun 2025 tentang Penunjukkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Susunan Tim SKM Disdukcapil

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	Ketua	Kepala Dinas
2	Sekretaris	Sekretaris
3.	Anggota	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
		Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
		Analisis Kebijakan Ahli Pertama
		Penelaah Teknis Kebijakan
		Pranata Komputer Terampil
		Pengolah Data dan Informasi

Tugas Tim adalah sebagai berikut:

a. Ketua

Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran SKM mulai dari proses pencermatan instrumen, pengolahan data hingga penyusunan laporan.

b. Sekretaris

Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan pengukuran SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

c. Anggota

- Mendistribusikan instrumen.
- Melaksanakan koordinasi pelaksanaan SKM.
- Melakukan entry data.
- Mengolah data dan membuat laporan hasil SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. menyusun instrumen survei;
- b. menentukan responden;
- c. melaksanakan survei;
- d. mengolah hasil survei; dan
- e. menyajikan dan melaporkan hasil.

Adapun penjabaran dari langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

a. Menyusun Instrumen Survei

Instrumen survei berupa kuesioner berupa pertanyaan yang berkaitan dengan unsur pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) Unsur Pelayanan publik yang menjadi komponen dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi :

- 1) persyaratan yaitu segala syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (U1).
- 2) prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan (U2);
- 3) waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (U3);
- 4) biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (U4);

- 5) produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan (U5);
- 6) kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman (U6);
- 7) perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan (U7);
- 8) sarana yaitu 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), (U8); dan
- 9) penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut (U9);

b. Menentukan Responden

Populasi responden dalam pelaksanaan survei ini adalah penerima pelayanan publik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung dari Bulan Juli hingga September 2025. Responden diminta kesediaannya untuk memberikan pendapatnya mengenai pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

c. Melaksanakan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Survei dilakukan menggunakan pertanyaan terstruktur atau sistematis yang serupa untuk setiap responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengambil sampel dari sejumlah responden yang dipilih secara acak (random sampling). Sistem pengisian survei oleh responden dilakukan dengan mengisi kuesioner SKM secara hardfile yang dibagikan secara langsung setelah responden melakukan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung dan tautan kuesioner yang dibagikan melalui Website <https://disdukcapil.tanatidungkab.go.id/>.

d. Mengolah Hasil Survei

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden. Data ini merupakan persepsi masyarakat terhadap masing-masing unsur pelayanan yang diperoleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung. Setiap pertanyaan pada survei masing-masing dapat dinilai dalam skala 1 – 4. Terdapat 9 (sembilan) Unsur Pelayanan yang diperhitungkan pada SKM ini yang masing-masing diperhitungkan nilai IKM nya.

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat diwujudkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Tabel 2 Konversi Nilai IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayan an	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,5966-3,0644	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5324	76,60 – 88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, maka hasil penilaian yang memiliki skala 1-4 dikonversikan menjadi skala 100 dengan mengalikan IKM dengan 25.

Konversi nilai IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat x 25

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Layanan}}{\text{Jumlah Jenis Layanan}}$$

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pelaksanaan survei adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung. Survei ditujukan pengguna eksternal yaitu masyarakat pengguna layanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tatakala kegiatan penyusunan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung sebagai berikut:

Tabel 3 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat TW III tahun 2025

No	Kegiatan	Juli-Oktober			
		I	II	III	IV
1	Persiapan				
2	Pelaksanaan Pengumpulan Data				
3	Pengolahan Data Indeks				
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil				

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner memuat pertanyaan terkait unsur-unsur pelayanan yang dinilai, yaitu meliputi kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian/kewajaran biaya, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.

2. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pengguna pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung berdasarkan periode survei sebelumnya. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

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

d = 0,0

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 4 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.0000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

BAB III

Hasil Pengolahan Data SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 384 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 5 Data Responden Dukcapil

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	155	40,36%
		PEREMPUAN	229	59,64%
2	PENDIDIKAN	SD Kebawah	61	15,89%
		SMP	73	19,01%
		SMA	126	32,81%
		D1 D3 D4	35	9,11%
		S1	88	22,52%
		S2 - S3	1	0,26%
3	PEKERJAAN	PNS	52	13,54%
		TNI/POLRI	1	0,26%
		Swasta	32	8,33%
		Wirausaha	43	11,20%
		Pelajar/Mahasiswa	53	13,80%
		Lainnya	203	52,86%

Jumlah responden survey kepuasan masyarakat sejumlah 384 orang yang terdiri atas 26 orang melakukan pengisian secara daring melalui tautan Dukcapil dan 358 orang secara luring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

Berikut merupakan rincian data jenis layanan yang diperoleh dari hasil pengumpulan data:

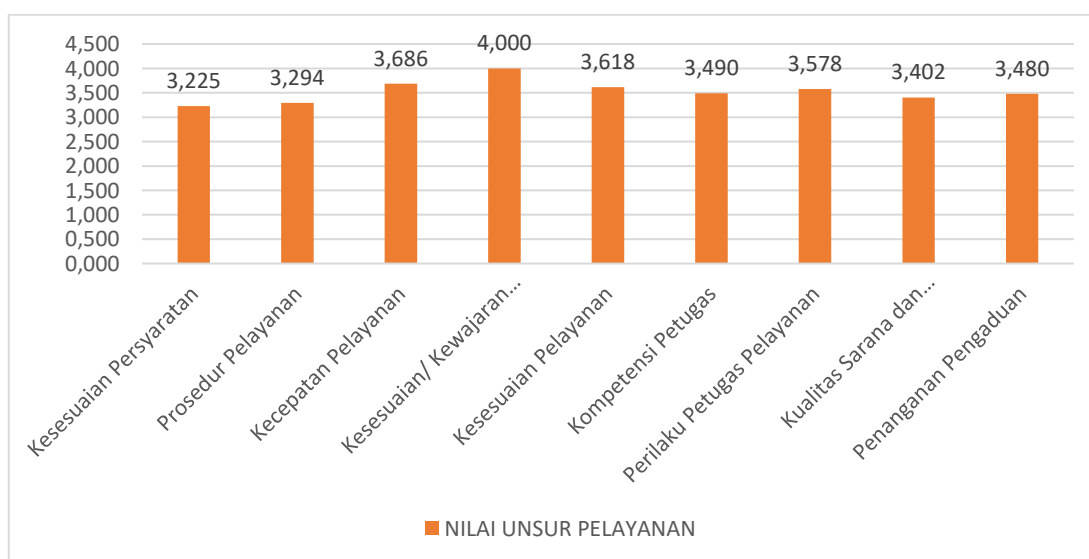
Tabel 6 Data Jenis Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	JENIS LAYANAN	KTP	102	26,56%
		KK	71	18,49%
		KIA	54	14,06%
		IKD	68	17,71%
		Akta Kelahiran	69	17,97%
		Akta Perkawinan	5	1,30%
		Layanan Lainnya	15	3,91%

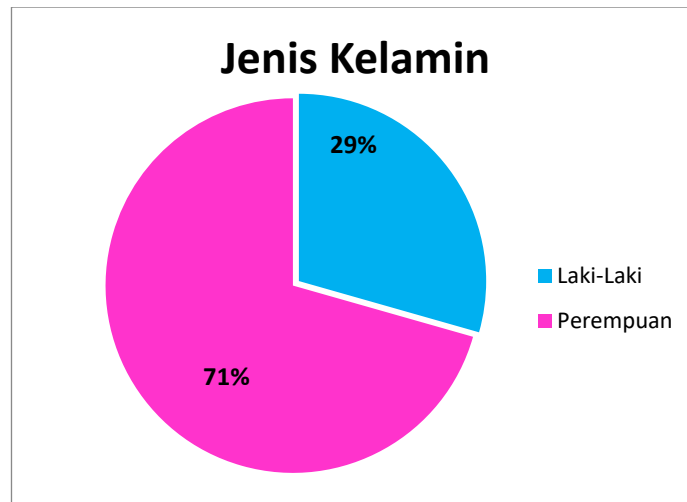
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dilakukan kepada 102 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

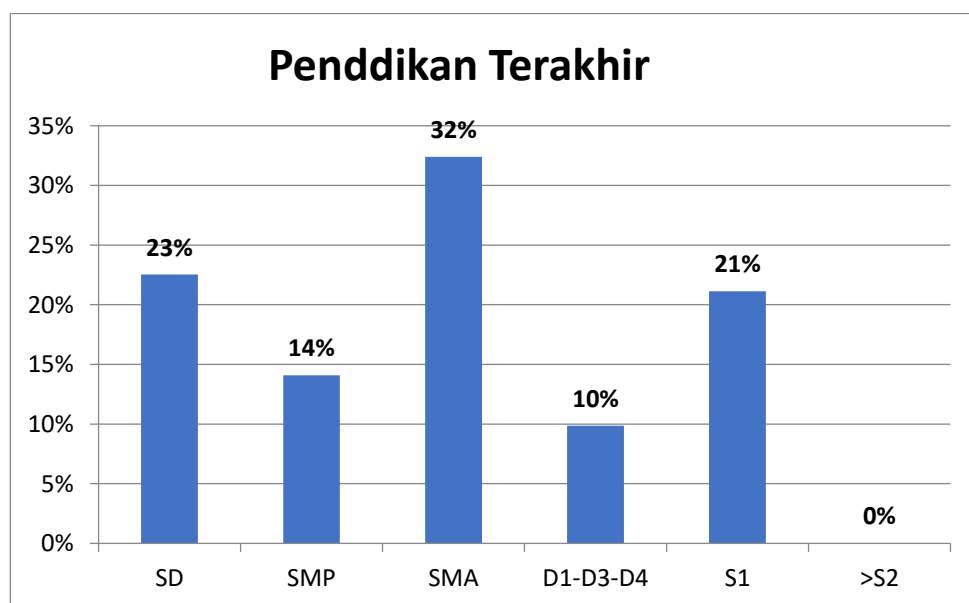


Gambar 2 Grafik IKM Per Usur Layanan KTP Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025



Gambar 3 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KTP

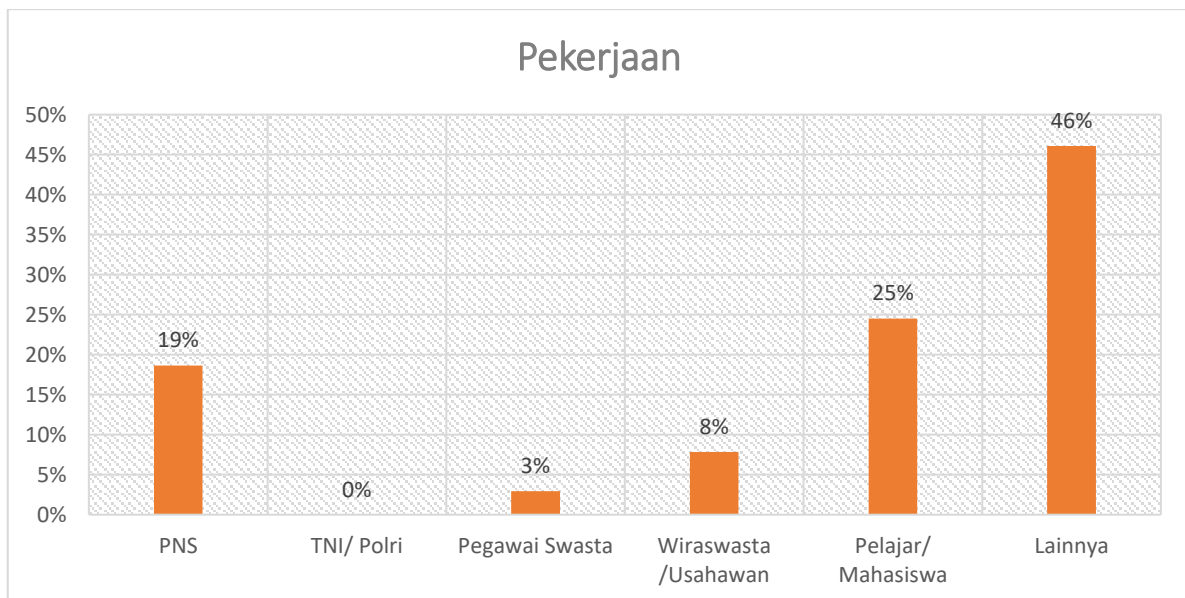
Berdasarkan hasil survei terhadap 102 responden, diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebesar 71% (72 orang), sedangkan laki-laki sebesar 29% (30 orang). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam pengurusan dokumen kependudukan, seperti KTP, dibandingkan laki-laki. Kemungkinan hal ini dikarenakan perempuan lebih aktif dalam mengurus administrasi keluarga.



Gambar 4 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan KTP

Distribusi tingkat pendidikan terakhir responden menunjukkan bahwa:

- SMA merupakan tingkat pendidikan terbanyak dengan 33% (34 orang),
- Diikuti oleh SMP sebanyak 23% (23 orang),
- S1 sebanyak 21% (21 orang),
- SD sebanyak 13% (13 orang),
- D1–D4 sebanyak 10% (10 orang),
- dan >S2 sebanyak 1% (1 orang).



Gambar 5 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan KTP

Berdasarkan hasil survei, komposisi pekerjaan responden adalah sebagai berikut:

- Lainnya (46% atau 47 orang), meliputi ibu rumah tangga, buruh, dan pekerjaan informal lainnya,
- Pelajar/Mahasiswa sebanyak 25% (26 orang),
- PNS sebanyak 19% (19 orang),
- Wiraswasta/Usahawan sebanyak 8% (8 orang),
- Pegawai Swasta sebanyak 3% (3 orang),

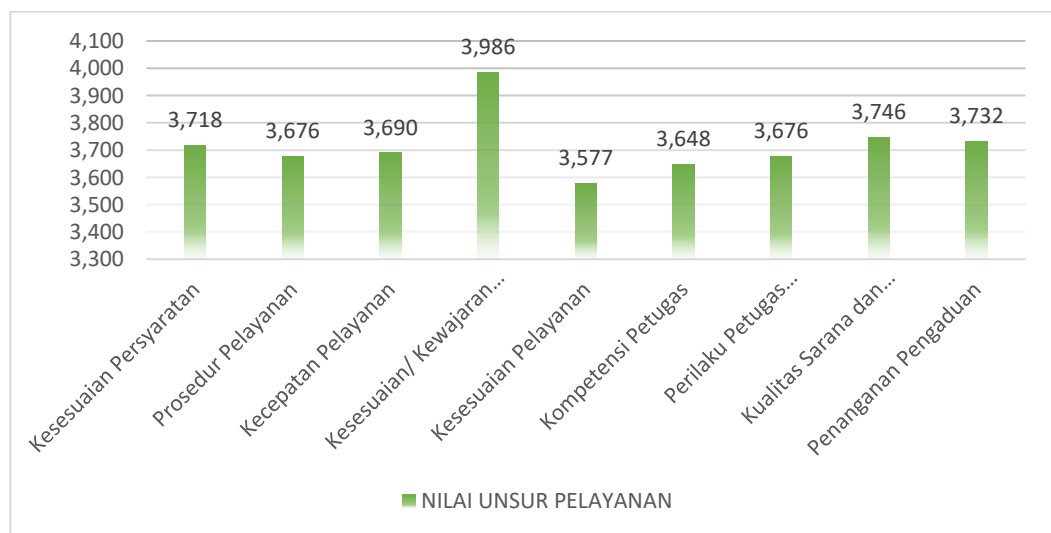
- dan TNI/Polri 0% (tidak ada responden).

Dari data ini terlihat bahwa layanan KTP banyak diakses oleh kelompok masyarakat umum dan pelajar, sehingga peningkatan kualitas pelayanan perlu memperhatikan fleksibilitas waktu dan kemudahan proses.

Dari total 102 responden, sebagian besar adalah perempuan dengan latar belakang pendidikan menengah dan pekerjaan non-formal. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan KTP harus tetap mempertahankan kemudahan akses, kejelasan prosedur, dan kesederhanaan informasi agar dapat diterima oleh berbagai kalangan masyarakat.

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kartu Keluarga

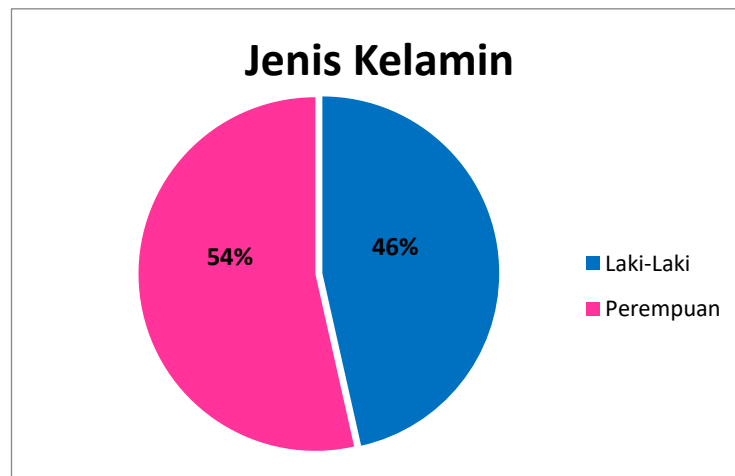
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Kartu Keluarga (KK) pada Triwulan III Tahun 2025 bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung. Survei ini dilakukan sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang transparan, cepat, dan berkualitas.



Gambar 6 Grafik IKM Per Usur Layanan KK Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025

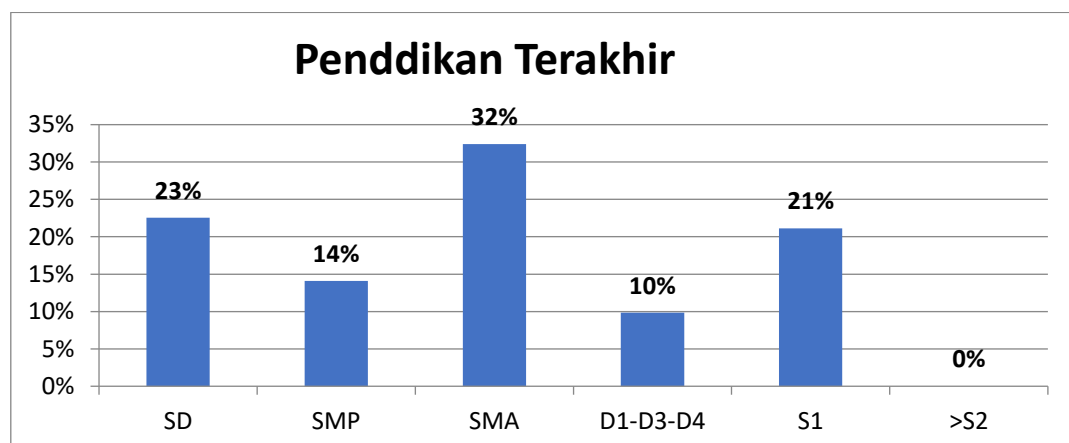
Pada periode ini, jumlah responden yang terlibat sebanyak 71 orang yang terdiri dari berbagai latar belakang demografis seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan. Data responden ini menjadi dasar dalam

menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil, khususnya layanan Kartu Keluarga.



Gambar 7 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KK

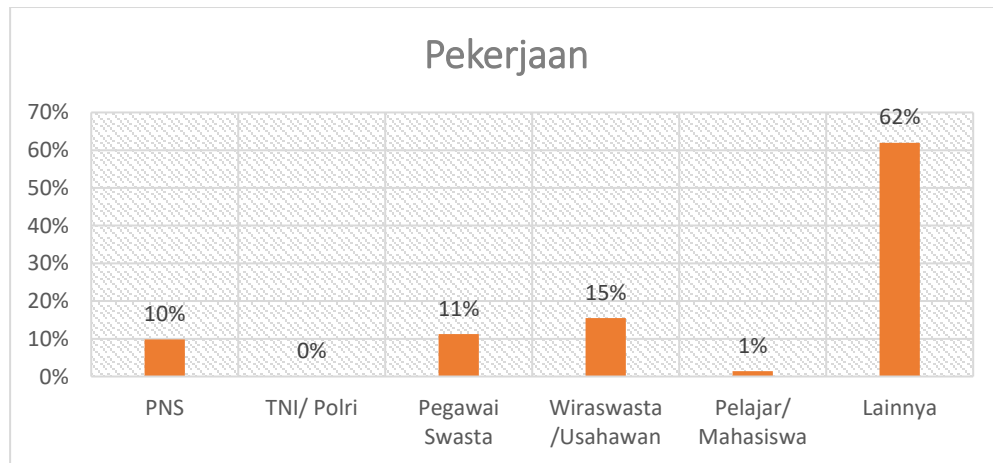
Hasil survei menunjukkan bahwa dari total 71 responden, 46% berjenis kelamin laki-laki dan 54% berjenis kelamin perempuan. Persentase ini memperlihatkan bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan Kartu Keluarga. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran penting dalam pengelolaan dokumen kependudukan keluarga.



Gambar 8 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan KK

Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebesar 32%, diikuti oleh SD sebesar 23%, S1 sebesar 21%, SMP sebesar 14%, dan D1 – D3 –D4 sebesar 10%. Tidak terdapat responden dengan pendidikan S2 ke atas. Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas

masyarakat pengguna layanan KK memiliki tingkat pendidikan menengah, yang relatif sudah memahami prosedur pelayanan serta pentingnya dokumen kependudukan.



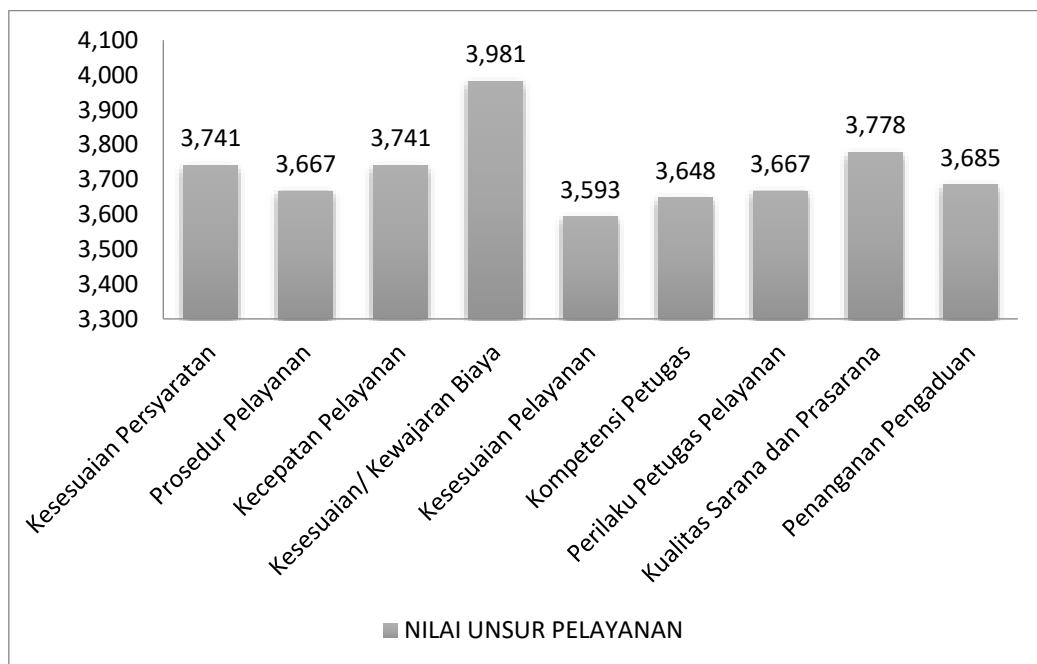
Gambar 9 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan KK

Berdasarkan pekerjaan, kategori lainnya mendominasi dengan persentase 62%, mencakup ibu rumah tangga, pekerja lepas, dan masyarakat umum. Selanjutnya, wirausaha/usahawan sebesar 15%, pegawai swasta sebesar 11%, PNS sebesar 10%, dan pelajar/mahasiswa sebesar 1%. Tidak terdapat responden dari unsur TNI/Polri. Dominasi kategori “lainnya” menunjukkan bahwa layanan Kartu Keluarga banyak digunakan oleh masyarakat umum dari berbagai kalangan nonformal yang membutuhkan dokumen kependudukan untuk keperluan administratif keluarga.

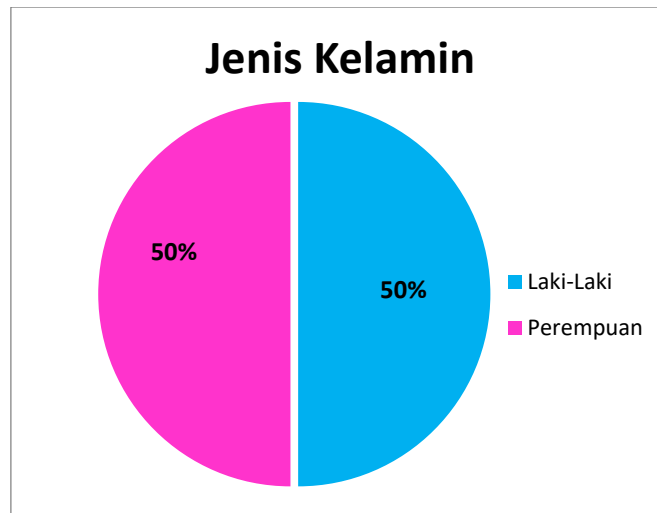
Secara keseluruhan, 71 responden yang berpartisipasi dalam survei menunjukkan keterlibatan masyarakat yang cukup baik dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan publik. Hasil karakteristik responden menggambarkan bahwa pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung telah menjangkau masyarakat dari berbagai latar belakang. Temuan ini menjadi dasar penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan agar semakin cepat, mudah, dan sesuai harapan masyarakat.

3.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kartu Identitas Anak

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan III Tahun 2025. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik, khususnya layanan KIA, serta sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 54 orang dengan latar belakang demografis yang beragam meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Berdasarkan hasil survei, responden terbagi seimbang antara laki-laki dan perempuan, masing-masing sebesar 50%.

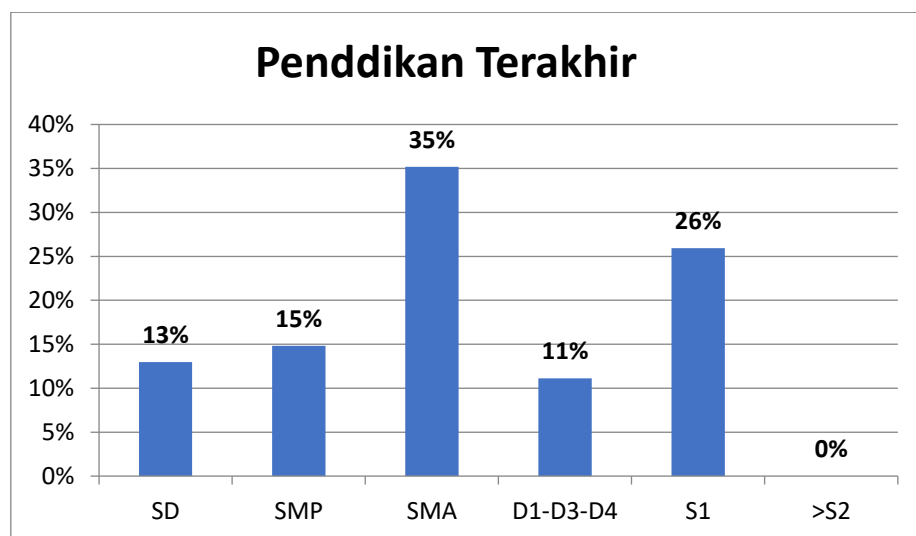


Gambar 10 Grafik IKM Per Usur Layanan KIA Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025



Gambar 11 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KIA

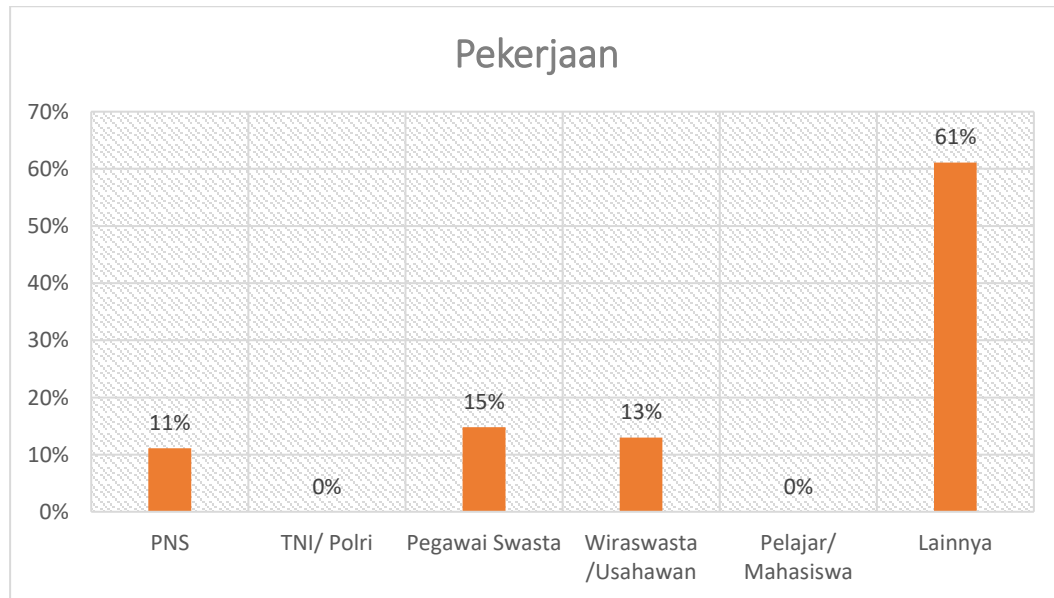
Hal ini menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan KIA bersifat merata, baik dari pihak laki-laki maupun perempuan. Keseimbangan ini menggambarkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen identitas anak sudah cukup baik di semua kalangan.



Gambar 12 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan KIA

Dari sisi pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebesar 35%, diikuti oleh S1 sebesar 26%, SMP sebesar 15%, SD sebesar 13%, dan D1–D3–D4 sebesar 11%. Tidak ada responden dengan pendidikan di atas S2.

Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan KIA merupakan masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, yang umumnya telah memahami pentingnya dokumen identitas bagi anak-anak dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan.



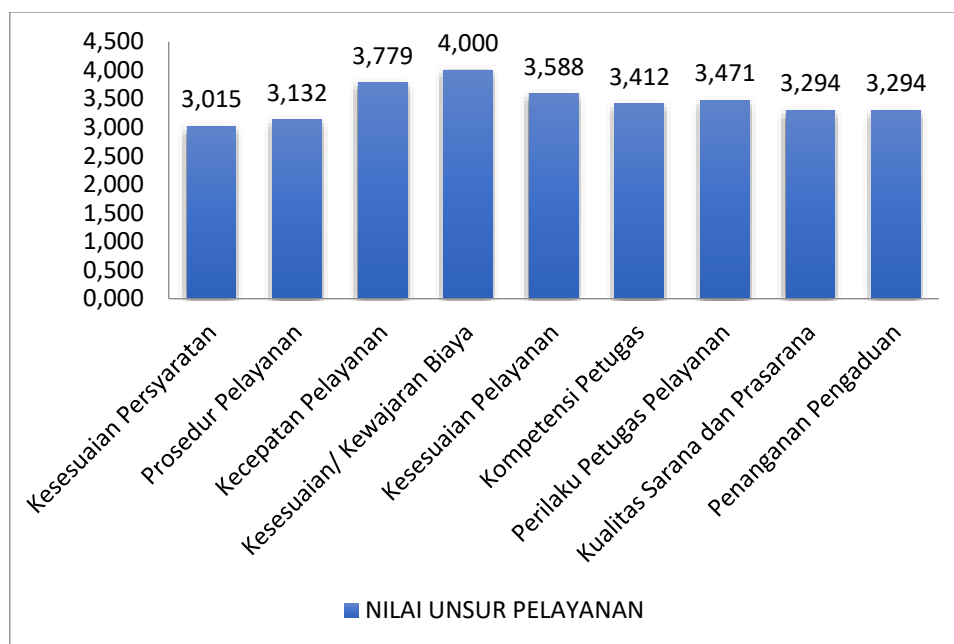
Gambar 13 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan KIA

Dari aspek pekerjaan, sebagian besar responden berasal dari kategori lainnya sebesar 61%, yang mencakup ibu rumah tangga, pekerja informal, serta masyarakat umum. Sementara itu, pegawai swasta sebesar 15%, PNS sebesar 11%, wirausaha/usahawan sebesar 13%, dan tidak terdapat responden dari kategori TNI/Polri maupun pelajar/mahasiswa. Dominasi kelompok “lainnya” memperlihatkan bahwa layanan KIA paling banyak diakses oleh masyarakat umum yang mengurus dokumen identitas anaknya untuk keperluan administrasi pendidikan maupun kependudukan.

Dari hasil survei terhadap 54 responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan III telah menjangkau masyarakat secara luas dan merata. Partisipasi responden dari berbagai latar belakang menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas anak semakin meningkat.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi masukan penting bagi peningkatan mutu pelayanan publik, khususnya dalam hal percepatan penerbitan KIA dan penyempurnaan sistem pelayanan agar semakin efisien, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

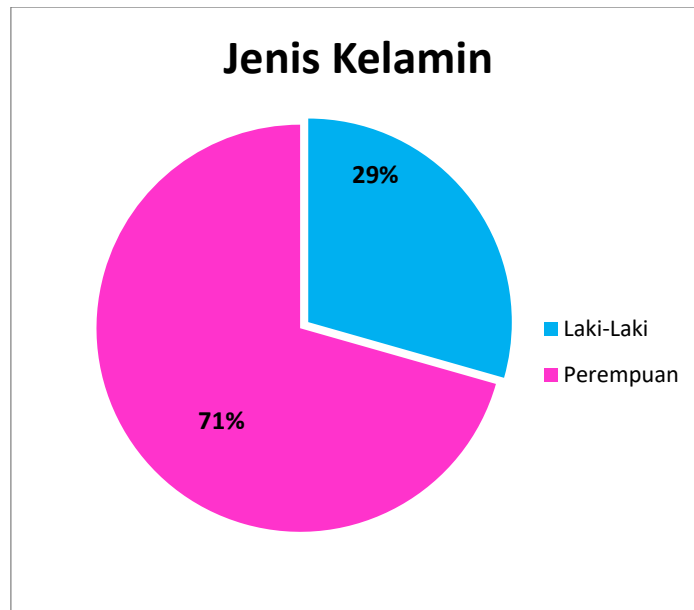
3.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Identitas Kependudukan Digital



Gambar 14 Grafik IKM Per Usur Layanan IKD Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025

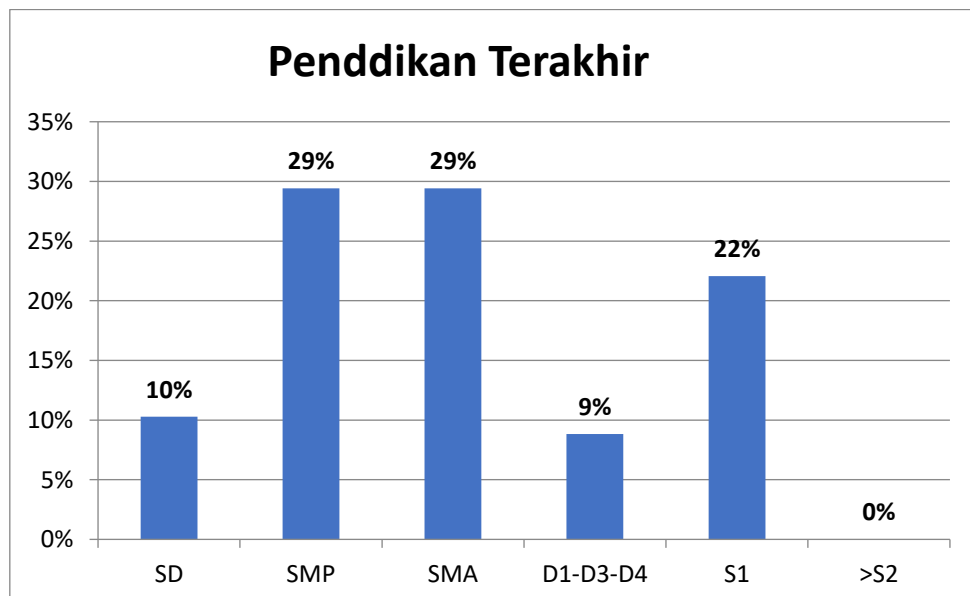
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Triwulan III Tahun 2025 dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan publik, khususnya layanan digitalisasi kependudukan, serta untuk menilai sejauh mana pemanfaatan IKD telah diterima oleh masyarakat.

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 68 orang, yang berasal dari berbagai latar belakang jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Data karakteristik responden ini menjadi dasar dalam memahami profil pengguna layanan IKD di Kabupaten Tana Tidung.



Gambar 15 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan IKD

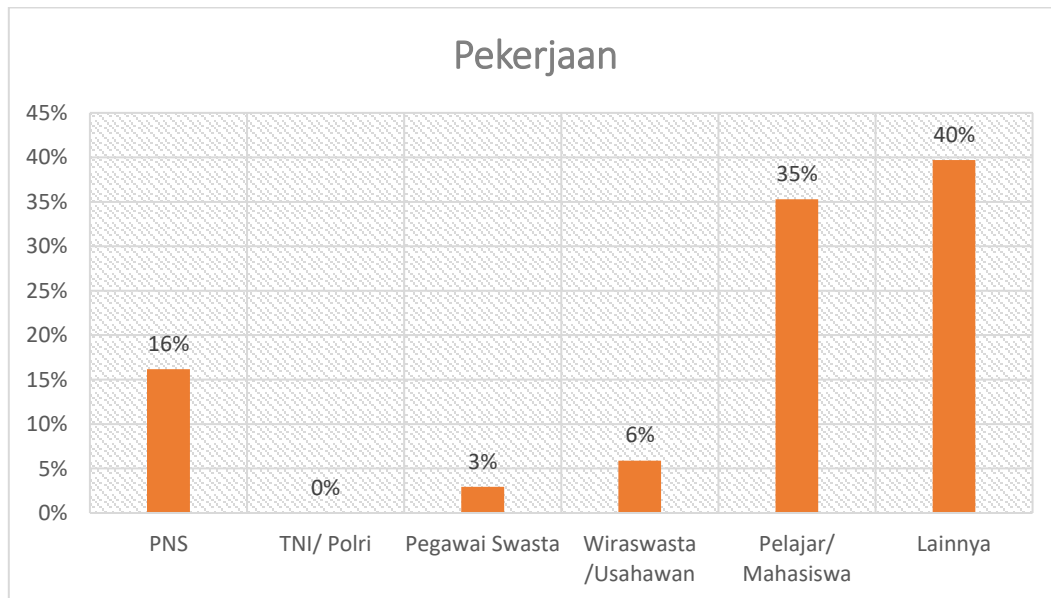
Berdasarkan hasil survei, responden didominasi oleh perempuan sebesar 71%, sedangkan laki-laki sebesar 29%. Kondisi ini menunjukkan bahwa perempuan lebih aktif dalam mengakses layanan IKD. Hal ini dapat disebabkan oleh peran perempuan dalam mengurus administrasi kependudukan keluarga serta meningkatnya kesadaran masyarakat perempuan terhadap pentingnya dokumen digital sebagai bentuk kemudahan pelayanan publik modern.



Gambar 16 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan IKD

Dari sisi pendidikan terakhir, responden dengan tingkat SMP dan SMA memiliki proporsi tertinggi, masing-masing sebesar 29%, disusul oleh S1 sebesar 22%,

SD sebesar 10%, dan D1–D3–D4 sebesar 9%. Tidak terdapat responden dengan pendidikan S2 ke atas. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan IKD berasal dari masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah, yang telah memiliki kemampuan adaptif terhadap penggunaan layanan berbasis teknologi informasi.



Gambar 17 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan IKD

Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden berasal dari kategori lainnya sebesar 40%, diikuti oleh pelajar/mahasiswa sebesar 35%, PNS sebesar 16%, wirausaha/usahawan sebesar 6%, dan pegawai swasta sebesar 3%. Tidak terdapat responden dari unsur TNI/Polri. Dominasi kelompok “lainnya” dan pelajar/mahasiswa menunjukkan bahwa layanan IKD mulai diminati oleh masyarakat umum dan kalangan muda. Hal ini menandakan adanya penerimaan positif terhadap transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan.

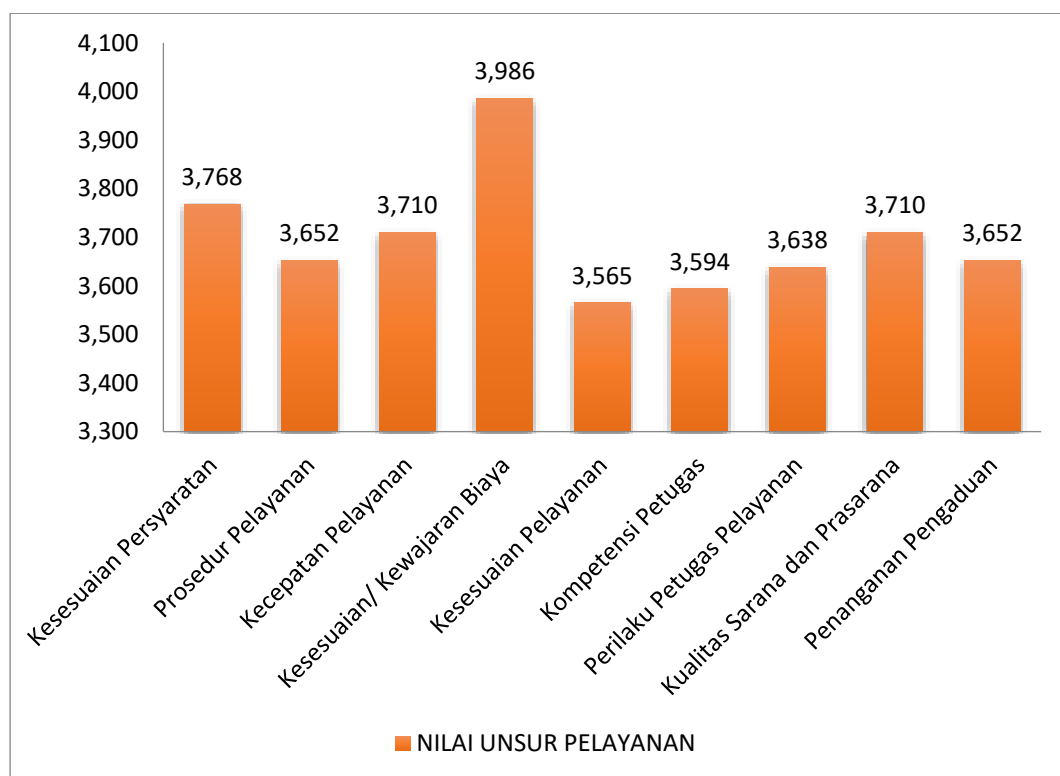
Dari hasil survei terhadap 68 responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan III Tahun 2025 telah menjangkau masyarakat dari berbagai lapisan dan latar belakang pendidikan. Tingginya partisipasi perempuan dan kalangan pelajar/mahasiswa menunjukkan bahwa masyarakat mulai terbiasa dan tertarik menggunakan layanan berbasis digital sebagai bentuk kemudahan administrasi kependudukan. Hasil ini menjadi dasar

evaluasi dan penguatan strategi sosialisasi IKD, agar pemanfaatannya semakin luas dan berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan publik yang cepat, transparan, dan modern.

3.2.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Akta Kelahiran

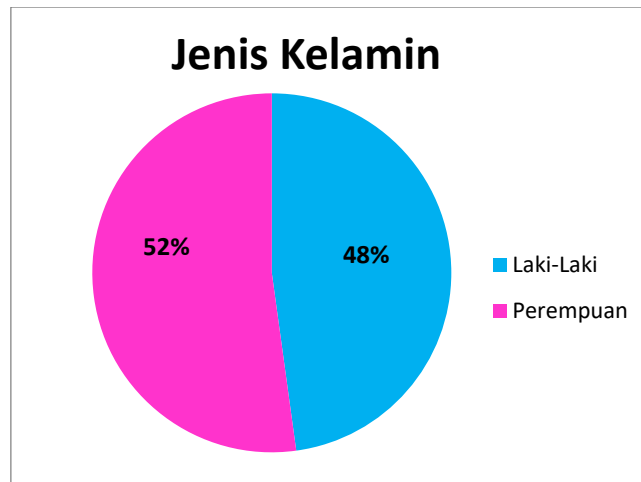
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Akta Kelahiran pada Triwulan III Tahun 2025 dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung sebagai bagian dari upaya evaluasi kinerja pelayanan publik.

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan, sekaligus sebagai bahan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan.



Gambar 18 Grafik IKM Per Usur Layanan Akta Kelahiran Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025

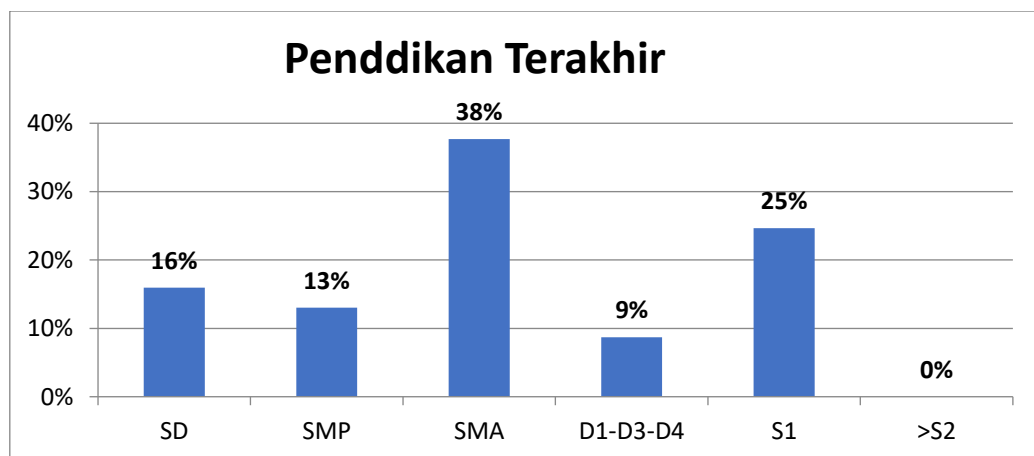
Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 69 orang, yang terdiri dari berbagai kelompok masyarakat dengan latar belakang berbeda, mencakup jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, dan pekerjaan.



Gambar 19 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan Akta Kelahiran

Berdasarkan hasil survei, responden terdiri dari 48% laki-laki dan 52% perempuan. Komposisi ini menunjukkan bahwa partisipasi antara laki-laki dan perempuan relatif seimbang, dengan sedikit dominasi dari kelompok perempuan.

Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar masyarakat yang mengurus dokumen Akta Kelahiran adalah perempuan, yang umumnya merupakan ibu atau wali anak. Peran aktif perempuan dalam mengurus administrasi kependudukan menunjukkan tingkat kepedulian yang tinggi terhadap kelengkapan dokumen keluarga.

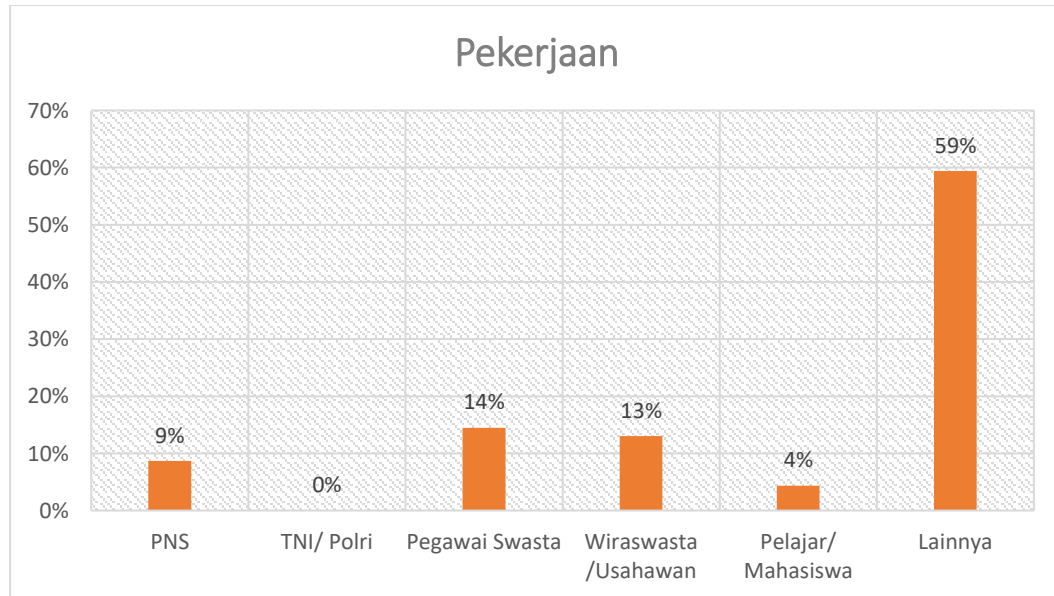


Gambar 20 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Akta Kelahiran

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan SMA memiliki persentase tertinggi yaitu 38%, diikuti oleh S1 sebesar 25%, SD sebesar 16%, SMP sebesar 13%, dan D1–D3–D4 sebesar 9%. Tidak terdapat

responden dengan pendidikan di atas S2. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna layanan Akta Kelahiran berasal dari kelompok berpendidikan menengah hingga tinggi.

Hal ini mengindikasikan bahwa kesadaran terhadap pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan sudah cukup baik di kalangan masyarakat yang memiliki pemahaman administrasi dasar hingga lanjut.



Gambar 21 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan Akta Kelahiran

Dari sisi pekerjaan, mayoritas responden berasal dari kategori lainnya (59%), yang mencakup masyarakat dengan pekerjaan nonformal atau ibu rumah tangga. Selanjutnya, terdapat 14% pegawai swasta, 13% wiraswasta atau usahawan, 9% PNS, dan 4% pelajar/mahasiswa, sedangkan tidak ada responden dari kalangan TNI/Polri. Komposisi ini mencerminkan bahwa pelayanan Akta Kelahiran banyak dimanfaatkan oleh masyarakat umum dari berbagai latar belakang sosial ekonomi, baik dari sektor formal maupun informal.

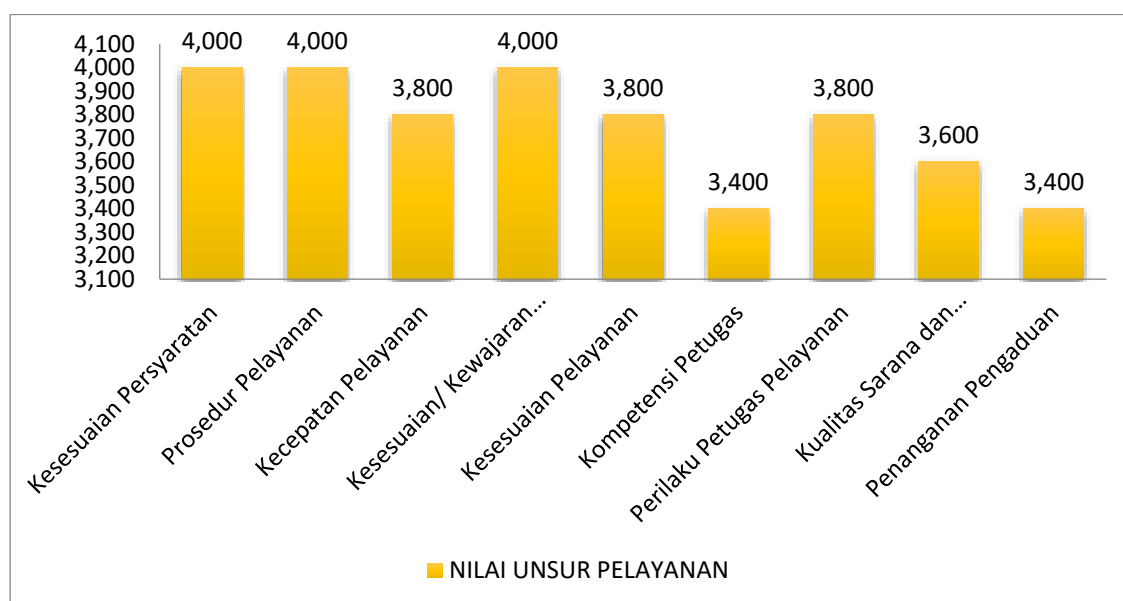
Berdasarkan hasil survei terhadap 69 responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan III Tahun 2025 telah menjangkau masyarakat dari berbagai kalangan. Partisipasi tinggi dari kelompok perempuan dan masyarakat dengan pendidikan menengah hingga tinggi menunjukkan adanya kesadaran yang semakin baik terhadap pentingnya kepemilikan

dokumen kependudukan, khususnya Akta Kelahiran, sebagai identitas hukum pertama bagi anak.

Selain itu, keberagaman latar belakang pekerjaan responden memperlihatkan bahwa layanan Disdukcapil telah mampu diakses secara luas oleh masyarakat, baik dari sektor formal maupun nonformal. Hasil ini menjadi dasar penting bagi instansi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan, dan ramah bagi seluruh lapisan masyarakat.

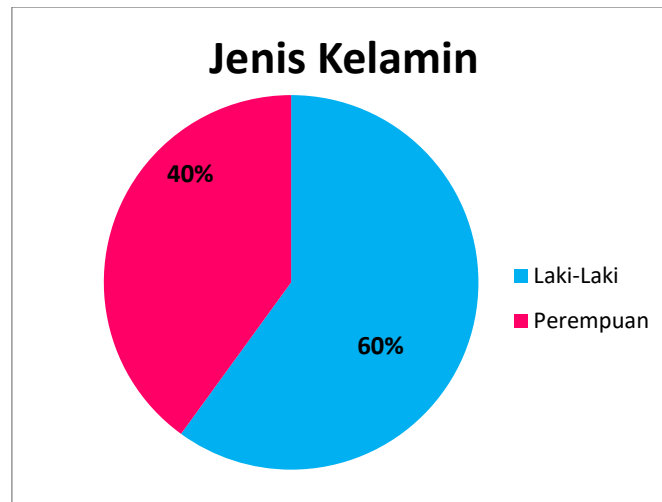
3.2.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Akta Perkawinan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Akta Perkawinan pada Triwulan III Tahun 2025 dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung sebagai upaya evaluasi dan pengendalian kualitas pelayanan publik di bidang pencatatan sipil.



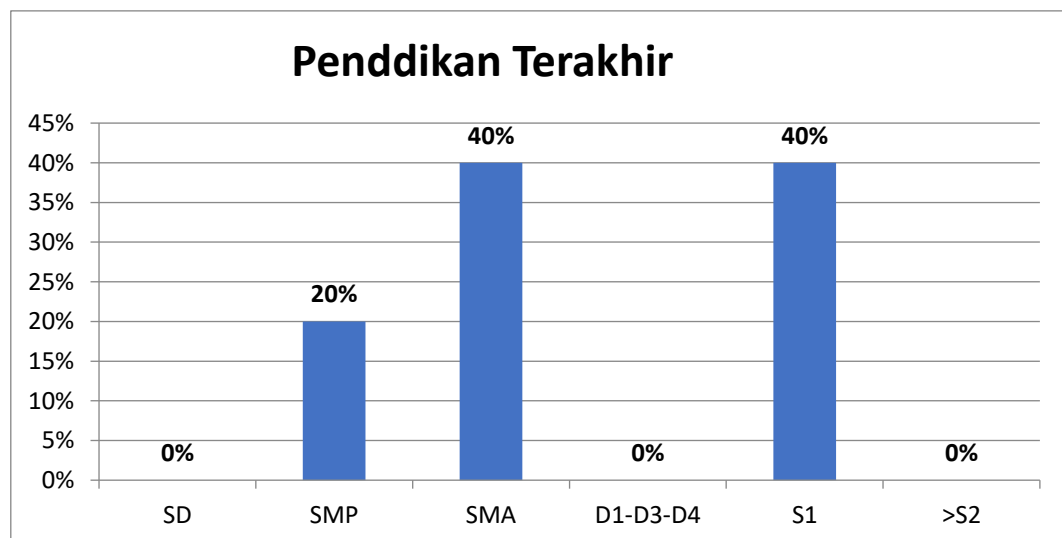
Gambar 22 Grafik IKM Per Usur Layanan Akta Perkawinan Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan akta perkawinan, sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam perbaikan sistem pelayanan agar semakin efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 5 orang, yang berasal dari berbagai latar belakang masyarakat dengan perbedaan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.



Gambar 23 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan Akta Perkawinan

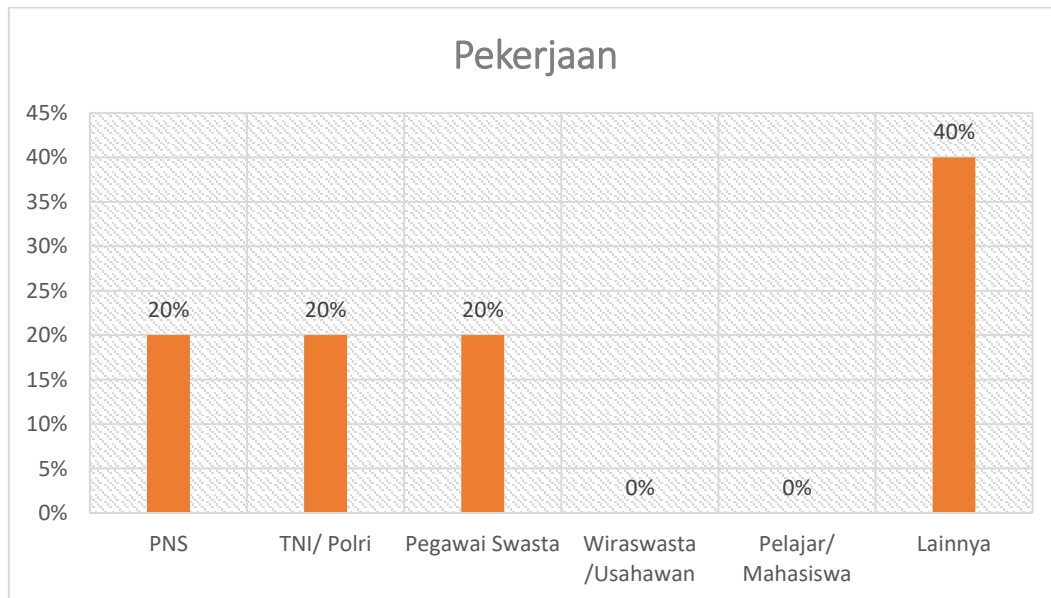
Berdasarkan hasil survei, responden laki-laki mendominasi dengan persentase 60%, sedangkan perempuan sebesar 40%. Komposisi ini menunjukkan bahwa laki-laki lebih banyak berperan dalam proses pengurusan Akta Perkawinan, yang umumnya dilakukan oleh pihak suami sebagai kepala keluarga. Namun, partisipasi perempuan juga cukup besar, menandakan adanya kesadaran bersama antara pasangan suami istri untuk melengkapi dokumen administrasi kependudukan setelah menikah.



Gambar 24 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Akta Perkawinan

Dari segi pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan SMA dan S1 menempati persentase tertinggi masing-masing sebesar 40%, sedangkan SMP sebesar 20%. Tidak terdapat responden dengan pendidikan SD, D1–D3–D4,

maupun di atas S2. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna layanan Akta Perkawinan memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik terhadap pentingnya dokumen kependudukan sebagai bukti sah perkawinan yang diakui oleh negara.



Gambar 25 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan Akta Perkawinan

Berdasarkan hasil survei, responden dengan kategori pekerjaan lainnya menempati proporsi terbesar yaitu 40%, sedangkan Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI/Polri, dan Pegawai Swasta masing-masing sebesar 20%.

Tidak terdapat responden dari kategori wiraswasta/usahawan maupun pelajar/mahasiswa. Kondisi ini mencerminkan bahwa layanan Akta Perkawinan dimanfaatkan oleh masyarakat dari beragam kalangan profesi, baik aparatur pemerintah, pegawai swasta, maupun masyarakat umum.

Hal ini menegaskan bahwa layanan pencatatan sipil bersifat inklusif dan terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat.

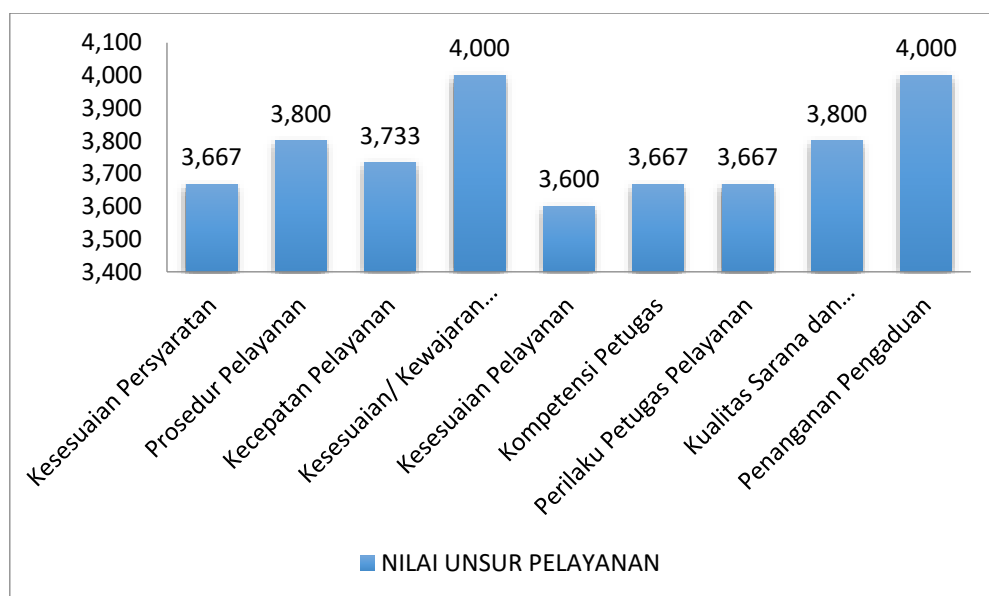
Dari hasil survei yang melibatkan 5 responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan III Tahun 2025 telah berjalan dengan baik dan menjangkau berbagai kelompok masyarakat. Dominasi responden

laki-laki mencerminkan peran aktif kepala keluarga dalam pengurusan dokumen kependudukan, sementara tingkat pendidikan yang relatif tinggi menunjukkan adanya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya legalitas perkawinan.

Keberagaman latar belakang pekerjaan responden juga memperlihatkan bahwa pelayanan Akta Perkawinan telah diterima secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

3.2.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Layanan Lainnya

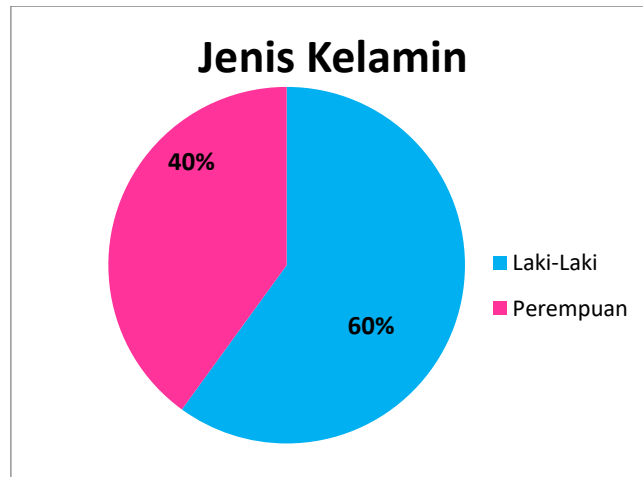
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Lainnya pada Triwulan III Tahun 2025 dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung sebagai bagian dari kegiatan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan publik.



Gambar 26 Grafik IKM Per Usur Layanan Lainnya Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025

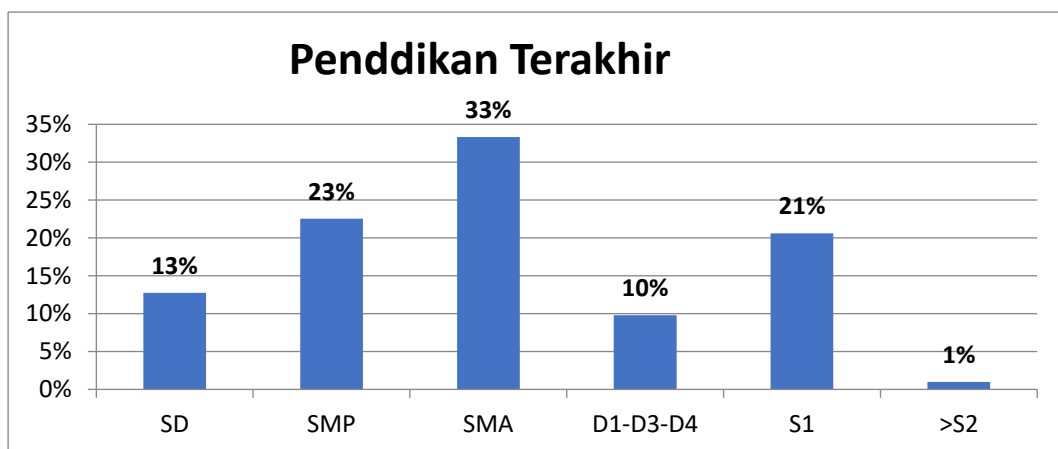
Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang termasuk dalam kategori *Pelayanan Lainnya*, yaitu Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI), Akta Kematian, Pindah Penduduk, dan Akta Perceraian. Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi penting bagi Disdukcapil dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan kepada masyarakat.

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 15 orang yang terdiri dari berbagai latar belakang masyarakat dengan perbedaan dalam jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Berdasarkan hasil survei, responden laki-laki mendominasi dengan persentase 60%, sementara perempuan sebesar 40%.



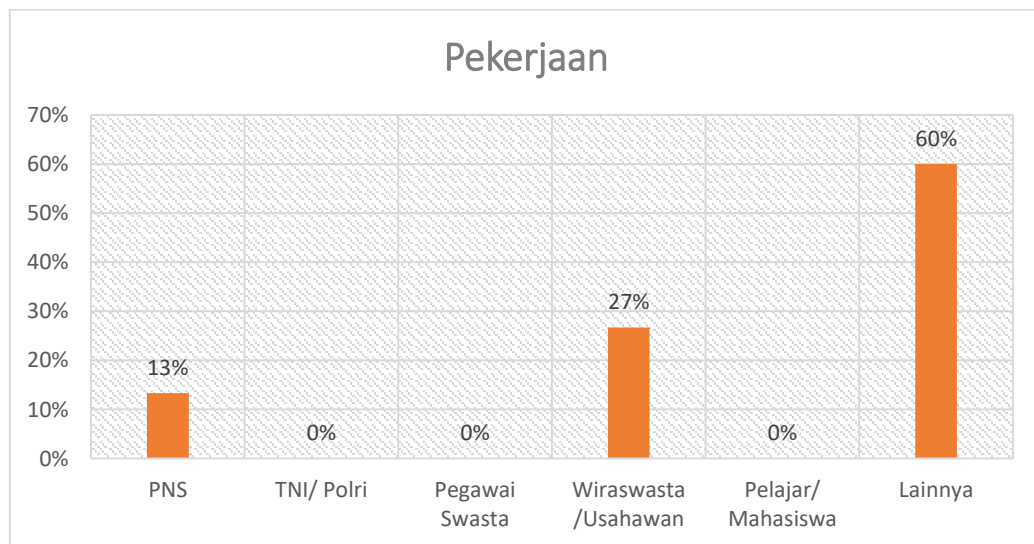
Gambar 27 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan Lainnya

Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang melakukan pengurusan layanan lainnya adalah laki-laki, yang umumnya mewakili keluarga dalam pengurusan dokumen seperti SKPWNI, Pindah Penduduk, maupun Akta Kematian. Namun, partisipasi perempuan yang mencapai 40% juga menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan bersifat inklusif dan diakses secara merata oleh masyarakat tanpa membedakan gender.



Gambar 28 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Lainnya

Dari sisi pendidikan, responden dengan tingkat pendidikan SD merupakan yang terbanyak dengan persentase 47%, diikuti oleh S1 sebesar 27%, serta SMP dan SMA masing-masing sebesar 13%. Tidak terdapat responden dengan pendidikan D1–D3–D4 maupun di atas S2. Distribusi ini mengindikasikan bahwa layanan administrasi kependudukan di kategori “lainnya” banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan dasar hingga tinggi. Dominasi masyarakat berpendidikan dasar menandakan bahwa layanan SKPWNI, Akta Kematian, Pindah Penduduk, dan Akta Perceraian sudah cukup mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat secara luas tanpa hambatan dari segi literasi administrasi.



Gambar 29 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan Lainnya

Dari segi pekerjaan, mayoritas responden berasal dari kategori lainnya sebesar 60%, diikuti oleh wirausaha/usahawan sebesar 27%, dan PNS sebesar 13%. Tidak terdapat responden dari kalangan TNI/Polri, pegawai swasta, maupun pelajar/mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan seperti Akta Kematian dan Pindah Penduduk banyak dimanfaatkan oleh masyarakat umum yang tidak terikat pekerjaan formal. Keterlibatan kelompok wirausaha dan PNS juga menandakan bahwa layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil menjangkau lintas sektor masyarakat, baik dari sektor non-formal maupun aparatur pemerintahan.

Berdasarkan hasil survei terhadap 15 responden, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Lainnya (SKPWNl, Akta Kematian, Pindah Penduduk, dan Akta Perceraian) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan III Tahun 2025 telah menjangkau masyarakat secara luas dan inklusif.

Keterlibatan responden dari berbagai latar belakang pendidikan dan pekerjaan menunjukkan bahwa layanan tersebut telah berjalan dengan baik, mudah diakses, serta dipahami oleh masyarakat. Dominasi responden laki-laki menunjukkan adanya peran aktif kepala keluarga dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan, sedangkan keikutsertaan responden perempuan menandakan adanya kesetaraan dan kesadaran administrasi yang meningkat.

Hasil ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Disdukcapil untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat inovasi pelayanan digital, serta memastikan seluruh jenis layanan kependudukan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat Kabupaten Tana Tidung.

BAB IV

Analisis Hasil SKM

4.1 Analisis Per Penilaian Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung

4.1.1 Analisis Penilaian Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Tabel 7 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan KTP

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	80,64	82,35	92,16	100	90,44	87,25	89,46	85,05	87,01
Kategori	B	B	A	A	A	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	88,17								

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan untuk layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), diperoleh nilai rata-rata IKM Unit Layanan sebesar 88,17 dengan kategori “A” (Sangat Baik). Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan KTP yang diberikan Disdukcapil.

Tabel 8 Analisis per Unsur Pelayanan KTP

Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Kategori	Analisis Singkat
U1 (Persyaratan Pelayanan)	80,64	B	Persyaratan pelayanan sudah jelas dan mudah dipahami, namun masih ada ruang untuk penyederhanaan agar lebih efisien.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	82,35	B	Prosedur pelayanan dinilai cukup baik, meskipun perlu peningkatan dalam hal kecepatan alur pelayanan.
U3 (Waktu Pelayanan)	92,16	A	Masyarakat menilai waktu penyelesaian pelayanan KTP sudah cepat dan sesuai standar.
U4 (Biaya/Tarif Pelayanan)	100	A	Pelayanan KTP gratis, sehingga mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat.
U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	90,44	A	Kualitas hasil pelayanan (KTP elektronik) dinilai sangat baik dan sesuai harapan.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	87,25	B	Petugas dianggap cukup kompeten, namun peningkatan keterampilan pelayanan publik masih diperlukan.
U7 (Perilaku Pelaksana)	89,46	A	Petugas dinilai ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
U8 (Sarana dan Prasarana)	85,05	B	Fasilitas pelayanan sudah baik, namun perlu peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan peralatan layanan.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	87,01	B	Mekanisme pengaduan sudah berjalan, namun perlu optimalisasi media pengaduan digital dan tindak lanjut lebih cepat.

Interpretasi Nilai IKM

Nilai 88,17 termasuk dalam kategori “A” (Sangat Baik) dengan rentang nilai 88,00–100,00. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat puas

terhadap kualitas pelayanan KTP. Capaian ini juga menandakan adanya peningkatan kinerja pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, transparansi, dan keramahan petugas.

4.1.2 Analisis Penilaian Pelayanan Kartu Keluarga

Tabel 9 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan KK

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	92,96	91,90	92,25	99,65	89,44	91,19	91,90	93,66	93,31
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,83								

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sembilan unsur pelayanan Kartu Keluarga (KK), diperoleh nilai rata-rata IKM Unit Layanan sebesar 92,83. Nilai ini termasuk dalam kategori “A” (Sangat Baik), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah berjalan dengan sangat memuaskan.

Tabel 10 Analisis per Unsur Pelayanan KK

Unsur	Nilai IKM	Kategori	Analisis
U1 (Persyaratan)	92,96	A	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan tidak memberatkan masyarakat.
U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	91,90	A	Prosedur pelayanan jelas dan mudah diikuti oleh pemohon KK.
U3 (Waktu Pelayanan)	92,25	A	Waktu penyelesaian pelayanan relatif cepat dan sesuai standar.

U4 (Biaya/Tarif)	99,65	A	Pelayanan KK gratis , sehingga masyarakat sangat puas terhadap aspek biaya.
U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	89,44	A	Masih perlu sedikit peningkatan pada kesesuaian hasil pelayanan dengan harapan masyarakat, misalnya ketepatan data atau kejelasan hasil cetakan KK.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	91,19	A	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan masyarakat.
U7 (Perilaku Pelaksana)	91,90	A	Petugas melayani dengan ramah, sopan, dan profesional.
U8 (Sarana dan Prasarana)	93,66	A	Fasilitas pelayanan memadai dan mendukung kenyamanan masyarakat.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	93,31	A	Mekanisme pengaduan berjalan baik, dengan respon cepat dari petugas.

Interpretasi Nilai IKM Unit Layanan

Nilai IKM 92,83 termasuk dalam kategori A (Sangat Baik) sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan khususnya penerbitan Kartu Keluarga (KK) telah memenuhi ekspektasi masyarakat dalam aspek kecepatan, keramahan, kemudahan prosedur, serta kualitas hasil pelayanan.

4.1.3 Analisis Penilaian Pelayanan Kartu Identitas Anak

Tabel 11 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan KIA

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	93,52	91,67	93,52	99,54	89,81	91,20	91,67	94,44	92,13
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,96								

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sembilan unsur pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), diperoleh nilai rata-rata IKM Unit Layanan sebesar 92,96. Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik) sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan KIA sudah berjalan dengan sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 12 Analisis per Unsur Pelayanan KIA

Unsur	Nilai IKM	Kategori	Analisis
U1 (Persyaratan Pelayanan)	93,52	A	Persyaratan mudah dipenuhi dan informasinya tersedia dengan jelas di loket maupun website Disdukcapil.
U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	91,67	A	Prosedur pelayanan sederhana dan alurnya mudah dipahami masyarakat.
U3 (Waktu Pelayanan)	93,52	A	Waktu penyelesaian penerbitan KIA relatif cepat sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

U4 (Biaya/Tarif Pelayanan)	99,54	A	Pelayanan KIA tidak dipungut biaya (gratis), sehingga mendapatkan apresiasi tinggi dari masyarakat.
U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	89,81	A	Kualitas hasil kartu dan keakuratan data sudah baik, namun perlu sedikit peningkatan pada ketepatan hasil cetak agar lebih sempurna.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	91,20	A	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik terkait prosedur penerbitan KIA.
U7 (Perilaku Pelaksana)	91,67	A	Petugas bersikap sopan, ramah, dan komunikatif dalam melayani masyarakat.
U8 (Sarana dan Prasarana)	94,44	A	Fasilitas pelayanan memadai, ruang tunggu nyaman, serta ketersediaan peralatan pelayanan yang baik.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	92,13	A	Mekanisme penanganan pengaduan sudah berjalan baik, masyarakat mudah menyampaikan saran dan masukan.

Interpretasi Nilai IKM Unit Layanan

Nilai rata-rata IKM 92,96 menunjukkan bahwa pelayanan KIA berada dalam kategori “Sangat Baik” (A). Ini menandakan bahwa kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, khususnya untuk penerbitan Kartu Identitas Anak, telah memberikan kepuasan tinggi bagi masyarakat.

4.1.4 Analisis Penilaian Pelayanan Identitas Kependudukan Digital

Tabel 13 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan IKD

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	75,37	78,31	94,49	100,00	89,71	85,29	86,76	82,35	82,35
Kategori	C	B	A	A	A	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,98								

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sembilan unsur pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), diperoleh nilai rata-rata IKM Unit Layanan sebesar 85,98. Berdasarkan konversi nilai sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, hasil tersebut termasuk dalam kategori “B” (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan IKD telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa unsur yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kategori “Sangat Baik”.

Tabel 14 Analisis per Unsur Pelayanan IKD

Unsur	Nilai IKM	Kategori	Analisis
U1 (Persyaratan Pelayanan)	75,37	C	Persyaratan pelayanan masih dianggap kurang jelas dan perlu disosialisasikan lebih luas, terutama bagi masyarakat yang belum familiar dengan aplikasi IKD.
U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	78,31	B	Prosedur pelayanan mulai dipahami, namun sebagian masyarakat masih kesulitan mengakses atau menggunakan aplikasi digital.
U3 (Waktu Pelayanan)	94,49	A	Waktu pelayanan tergolong cepat, terutama dalam proses aktivasi dan verifikasi data

			digital.
U4 (Biaya/Tarif Pelayanan)	100,00	A	Pelayanan IKD gratis , sehingga mendapatkan apresiasi tertinggi dari masyarakat.
U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	89,71	A	Kualitas produk digital sudah baik, namun stabilitas aplikasi dan koneksi internet perlu ditingkatkan.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	85,29	B	Petugas sudah kompeten, namun perlu pelatihan lebih lanjut dalam penanganan kendala teknis aplikasi.
U7 (Perilaku Pelaksana)	86,76	B	Petugas melayani dengan baik dan sopan, meskipun masih perlu peningkatan dalam aspek komunikasi digital dengan masyarakat.
U8 (Sarana dan Prasarana)	82,35	B	Sarana pendukung seperti jaringan internet dan perangkat masih perlu diperkuat, terutama untuk pelayanan di daerah dengan akses terbatas.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	82,35	B	Sistem pengaduan sudah tersedia, namun belum sepenuhnya optimal dan perlu ditingkatkan kecepatan responsnya.

Interpretasi Nilai IKM Unit Layanan

Nilai IKM 85,98 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IKD berada pada kategori “B” (Baik). Hal ini menandakan pelayanan sudah cukup memuaskan, namun masih memerlukan peningkatan di beberapa

aspek, terutama pada persyaratan, sarana prasarana, dan kompetensi teknis petugas.

4.1.5 Analisis Penilaian Pelayanan Akta Kelahiran

Tabel 15 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan Akta Kelahiran

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	94,20	91,30	92,75	99,64	89,13	89,85	90,94	92,75	91,30
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,34								

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sembilan unsur pelayanan Akta Kelahiran, diperoleh nilai rata-rata IKM Unit Layanan sebesar 92,34. Nilai tersebut termasuk dalam kategori “A” (Sangat Baik) sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi kepada masyarakat.

Tabel 16 Analisis per Unsur Pelayanan Akta Kelahiran

Unsur	Nilai IKM	Kategori	Analisis
U1 (Persyaratan Pelayanan)	94,20	A	Persyaratan mudah dipahami dan tersedia secara jelas melalui loket dan media informasi Disdukcapil.
U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	91,30	A	Proses pelayanan mudah dan cepat, dengan alur kerja yang jelas dan tidak berbelit-belit.
U3 (Waktu Pelayanan)	92,75	A	Waktu penyelesaian pelayanan akta kelahiran relatif cepat dan sesuai

			standar yang ditetapkan.
U4 (Biaya/Tarif Pelayanan)	99,64	A	Pelayanan akta kelahiran gratis, sehingga memperoleh apresiasi sangat tinggi dari masyarakat.
U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	89,13	A	Hasil dokumen akta kelahiran sudah sesuai dengan data dan kebutuhan masyarakat, meskipun perlu peningkatan dalam ketepatan hasil cetakan.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	89,85	A	Petugas memiliki kompetensi baik dalam melayani, namun perlu peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan publik.
U7 (Perilaku Pelaksana)	90,94	A	Petugas melayani dengan ramah, sopan, dan profesional, sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat.
U8 (Sarana dan Prasarana)	92,75	A	Sarana dan prasarana pelayanan cukup memadai, ruang pelayanan nyaman dan tertata rapi.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	91,30	A	Masyarakat mudah memberikan saran dan pengaduan, serta mendapatkan respon yang baik dari petugas.

4.1.6 Analisis Penilaian Pelayanan Akta Perkawinan

Tabel 17 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan Akta Perkawinan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	100,00	100,00	95,00	100,00	95,00	85,000	95,00	90,00	85,00
Kategori	A	A	A	A	A	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	93,80								

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap sembilan unsur pelayanan Akta Perkawinan, diperoleh nilai IKM Unit Layanan sebesar 93,80. Nilai tersebut termasuk dalam kategori “A” (Sangat Baik), yang berarti pelayanan akta perkawinan telah memberikan kepuasan yang tinggi kepada masyarakat dan berjalan sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan.

Tabel 18 Analisis per Unsur Pelayanan Akta Perkawinan

Unsur	Nilai IKM	Kategori	Analisis
U1 (Persyaratan Pelayanan)	100,00	A	Persyaratan pelayanan jelas dan mudah diakses oleh masyarakat baik secara langsung maupun melalui media informasi.
U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	100,00	A	Prosedur pelayanan mudah dipahami dan dilaksanakan tanpa hambatan berarti.
U3 (Waktu Pelayanan)	95,00	A	Waktu penyelesaian pelayanan relatif cepat dan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
U4 (Biaya/Tarif)	100,00	A	Pelayanan akta perkawinan tidak dikenakan biaya

Pelayanan)			(gratis) , sehingga memperoleh penilaian maksimal dari masyarakat.
U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	95,00	A	Produk layanan (dokumen akta perkawinan) sudah sesuai dengan ketentuan dan harapan masyarakat.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	85,00	B	Petugas memiliki kompetensi baik, namun perlu peningkatan kemampuan teknis dan pelayanan prima.
U7 (Perilaku Pelaksana)	95,00	A	Petugas bersikap ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan pelayanan.
U8 (Sarana dan Prasarana)	90,00	A	Sarana pelayanan cukup memadai, namun masih dapat ditingkatkan untuk kenyamanan masyarakat.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	85,00	B	Mekanisme penanganan pengaduan sudah tersedia, tetapi perlu peningkatan dalam respon dan tindak lanjut.

Interpretasi Nilai IKM Unit Layanan

Nilai IKM sebesar 93,80 menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap pelayanan akta perkawinan. Pelayanan dinilai cepat, jelas, gratis, dan dilakukan oleh petugas yang ramah. Unsur yang paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah biaya pelayanan (U4) dan persyaratan (U1) yang mendapatkan nilai sempurna, sementara aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah kompetensi pelaksana (U6) dan penanganan pengaduan (U9).

4.1.7 Analisis Penilaian Pelayanan Layanan Lainnya

Tabel 19 Nilai IKM (Sembilan) Unsur Layanan Lainnya

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	91,67	95,00	93,33	100,00	90,00	91,667	91,67	95,00	100,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,17								

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan “Layanan Lainnya” — yang meliputi layanan SKPWNI, Akta Kematian, Pindah Penduduk, dan Akta Perceraian — diperoleh nilai IKM Unit Layanan sebesar 94,17. Nilai ini termasuk dalam kategori “A” (Sangat Baik), yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tabel 20 Analisis per Unsur Pelayanan Lainnya

Unsur	Nilai IKM	Kategori	Analisis
U1 (Persyaratan Pelayanan)	91,67	A	Persyaratan pelayanan jelas, mudah diakses, dan tidak memberatkan masyarakat.
U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	95,00	A	Mekanisme dan prosedur pelayanan mudah dipahami dan dilaksanakan dengan alur yang sederhana.
U3 (Waktu Pelayanan)	93,33	A	Waktu penyelesaian pelayanan cepat dan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan.
U4 (Biaya/Tarif Pelayanan)	100,00	A	Seluruh layanan diberikan tanpa biaya (gratis), sehingga memperoleh

			penilaian sempurna dari masyarakat.
U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	90,00	A	Produk layanan yang dihasilkan sesuai harapan masyarakat, meskipun perlu peningkatan akurasi data dokumen.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	91,67	A	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat, meskipun peningkatan kapasitas tetap diperlukan.
U7 (Perilaku Pelaksana)	91,67	A	Petugas ramah, sopan, dan responsif dalam memberikan pelayanan.
U8 (Sarana dan Prasarana)	95,00	A	Fasilitas pelayanan cukup lengkap dan nyaman bagi masyarakat.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	100,00	A	Sistem pengaduan sudah berfungsi baik dan masyarakat merasa mudah untuk memberikan masukan.

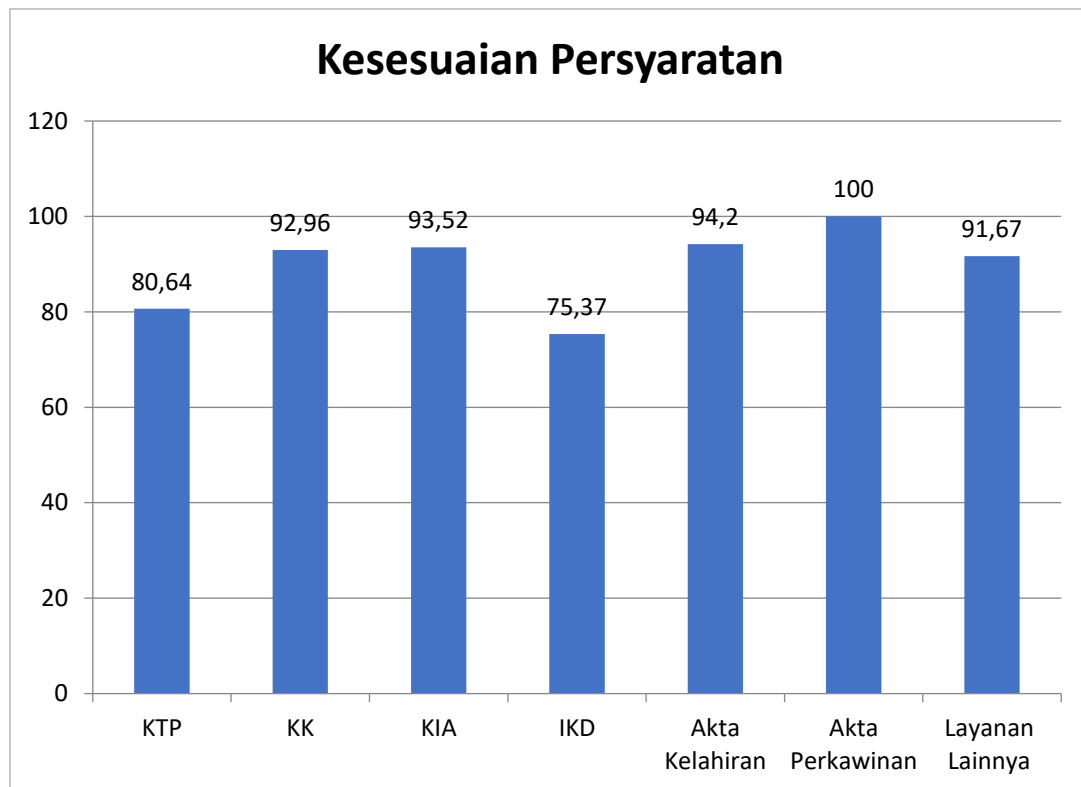
Interpretasi Nilai IKM Unit Layanan

Nilai IKM sebesar 94,17 menggambarkan bahwa kinerja pelayanan pada layanan lainnya sangat memuaskan masyarakat. Unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah biaya pelayanan (U4) dan penanganan pengaduan (U9) yang masing-masing mencapai nilai sempurna. Hal ini menandakan bahwa Dinas Dukcapil telah menerapkan prinsip transparansi dan pelayanan responsif. Unsur dengan nilai relatif lebih rendah adalah produk pelayanan (U5), meskipun masih dalam kategori “A”,

menunjukkan masih ada ruang untuk meningkatkan keakuratan dan kecepatan hasil layanan.

4.2 Analisis Penilaian 9 Unsur Pelayanan

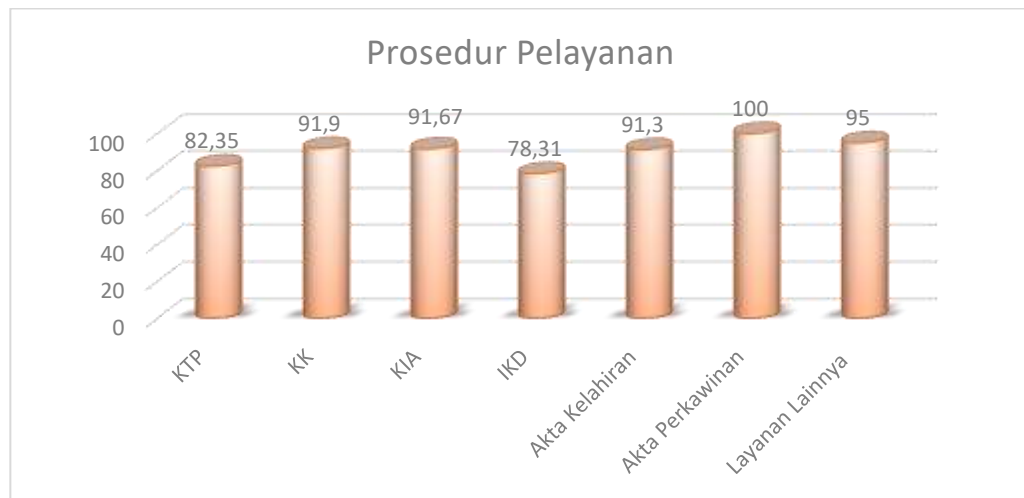
4.2.1. U1 Kesesuaian Persyaratan



Gambar 30 Grafik Kesesuaian Persyaratan

Secara keseluruhan, mayoritas layanan menunjukkan persyaratan yang sangat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, terutama Akta Perkawinan dan Akta Kelahiran. Satu aspek yang perlu mendapat perhatian khusus adalah IKD, karena nilai kesesuaian yang rendah bisa menjadi indikasi perlunya penyederhanaan atau penyesuaian persyaratan dalam layanan tersebut agar tidak menyulitkan pemohon.

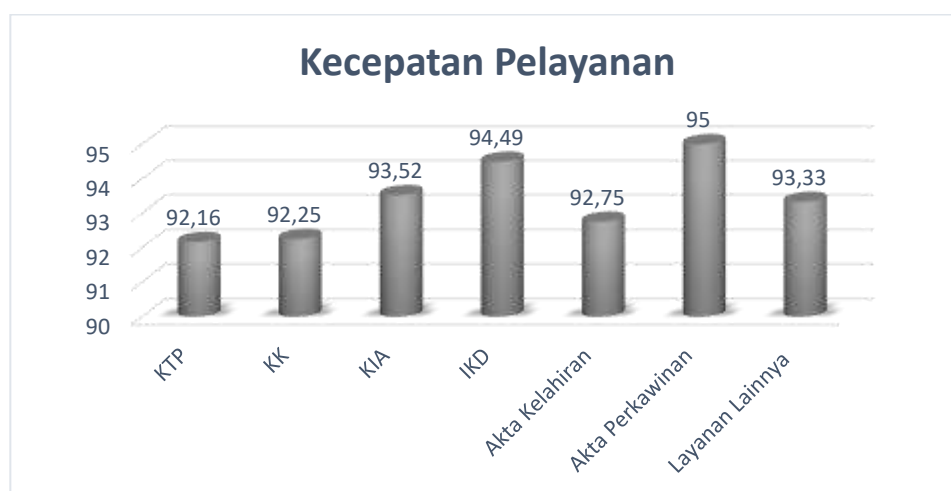
4.2.2. U2 Prosedur Pelayanan



Gambar 31 Grafik prosedur Pelayanan

Mayoritas unsur layanan memiliki prosedur pelayanan yang sangat baik, terutama Akta Perkawinan serta Layanan Lainnya dengan nilai mendekati 100%. Unsur IKD perlu mendapat perhatian khusus karena memperoleh penilaian paling rendah, menandakan perlu adanya simplifikasi dan perbaikan prosedur agar masyarakat tidak menemui kendala saat mengakses layanan tersebut. Secara umum, prosedur pelayanan yang ada sudah efisien dan memberi pengalaman positif bagi masyarakat, namun tetap perlu evaluasi dan pembenahan pada layanan dengan skor terendah.

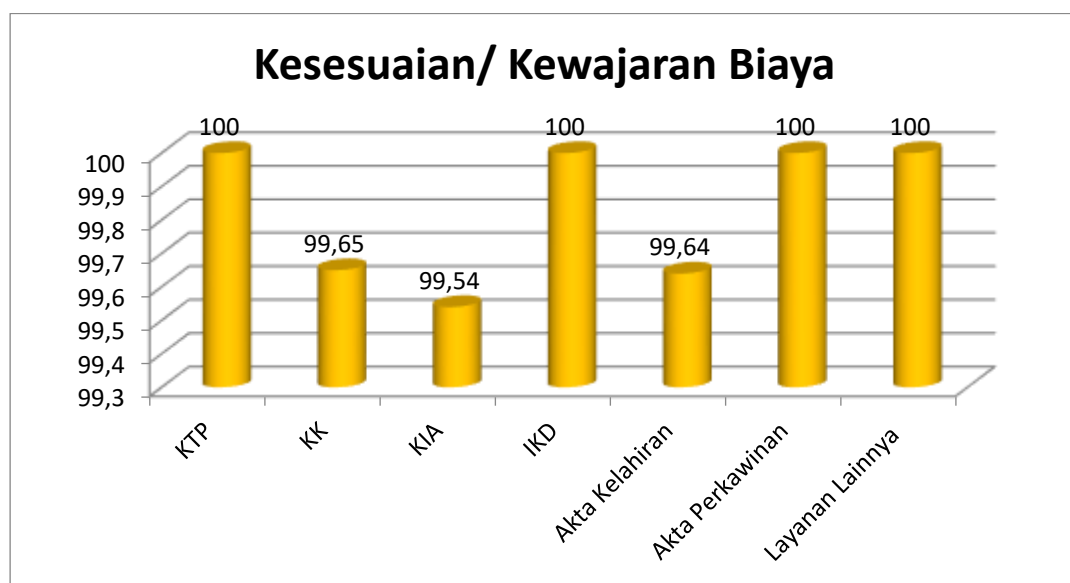
4.2.3. U3 Kecepatan Pelayanan



Gambar 32 Grafik Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan secara umum sudah sangat memadai di hampir semua unsur layanan, dengan nilai berada di atas 90%. Meskipun IKD memiliki nilai rendah pada aspek persyaratan dan prosedur, kecepatan pelayanannya justru paling tinggi, menunjukkan bahwa meskipun prosedur dan persyaratan perlu evaluasi, proses pelaksanaannya cukup cepat. Layanan akta perkawinan menonjol karena mendapatkan nilai tertinggi di hampir semua aspek, termasuk kecepatan pelayanan, yang menegaskan kualitas layanan yang sangat baik.

4.2.4. U4 Kesesuaian/Kewajaran Biaya



Gambar 33 Grafik Kesesuaian/Kewajaran Biaya

Berdasarkan hasil survei terhadap tingkat kesesuaian atau kewajaran biaya berbagai layanan administrasi kependudukan, diperoleh hasil yang menunjukkan penilaian sangat baik dari masyarakat. Secara umum, seluruh jenis layanan memperoleh nilai di atas 99,5%, yang berarti masyarakat menilai biaya pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan dan tidak memberatkan.

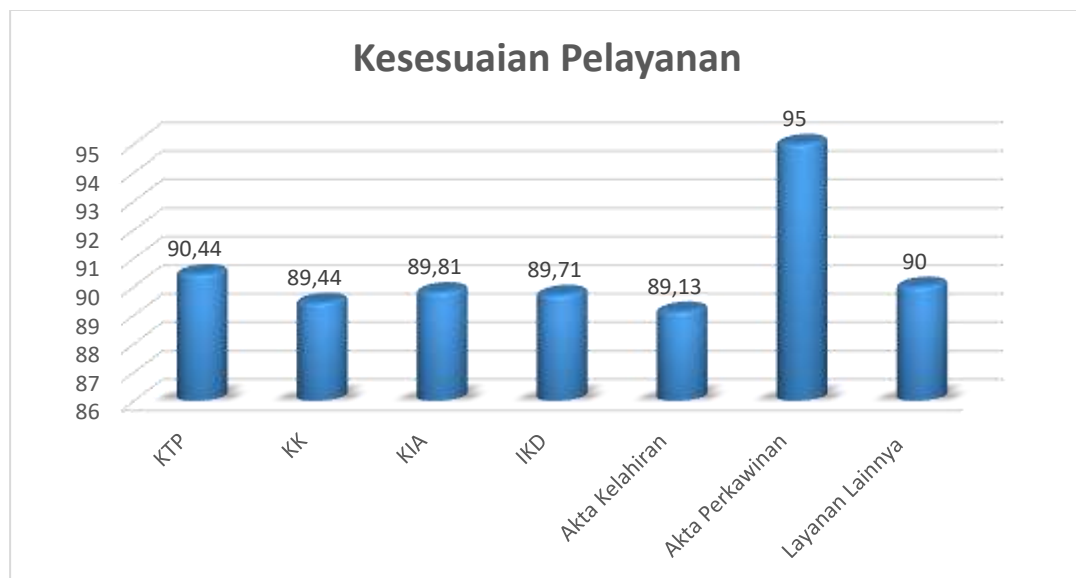
Layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Identitas Kependudukan Digital (IKD), Akta Perkawinan, dan Layanan Lainnya masing-masing memperoleh nilai sempurna sebesar 100. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa biaya untuk layanan tersebut sudah sangat wajar dan tidak terdapat keluhan terkait pungutan atau biaya tambahan.

Sementara itu, Kartu Keluarga (KK) memperoleh nilai 99,65, Akta Kelahiran sebesar 99,64, dan Kartu Identitas Anak (KIA) sebesar 99,54. Meskipun nilainya sedikit di bawah 100, angka tersebut tetap menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kewajaran biaya layanan masih sangat tinggi, dengan selisih yang relatif kecil.

Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa pelaksanaan layanan administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik dan transparan, khususnya dalam hal penetapan dan penerapan biaya layanan. Tidak ditemukan adanya indikasi ketidaksesuaian biaya atau pungutan yang dianggap tidak wajar oleh masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kewajaran biaya layanan administrasi kependudukan berada dalam kategori “sangat sesuai”, dan pemerintah daerah disarankan untuk mempertahankan kebijakan biaya yang ada sambil terus menjaga transparansi serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

4.2.5. U5 Kesesuaian Pelayanan



Gambar 34 Grafik Kesesuaian Pelayanan

Berdasarkan hasil survei Kesesuaian Pelayanan, dapat diketahui bahwa secara umum seluruh jenis layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Nilai kesesuaian yang diperoleh seluruh layanan berada di atas angka 89,

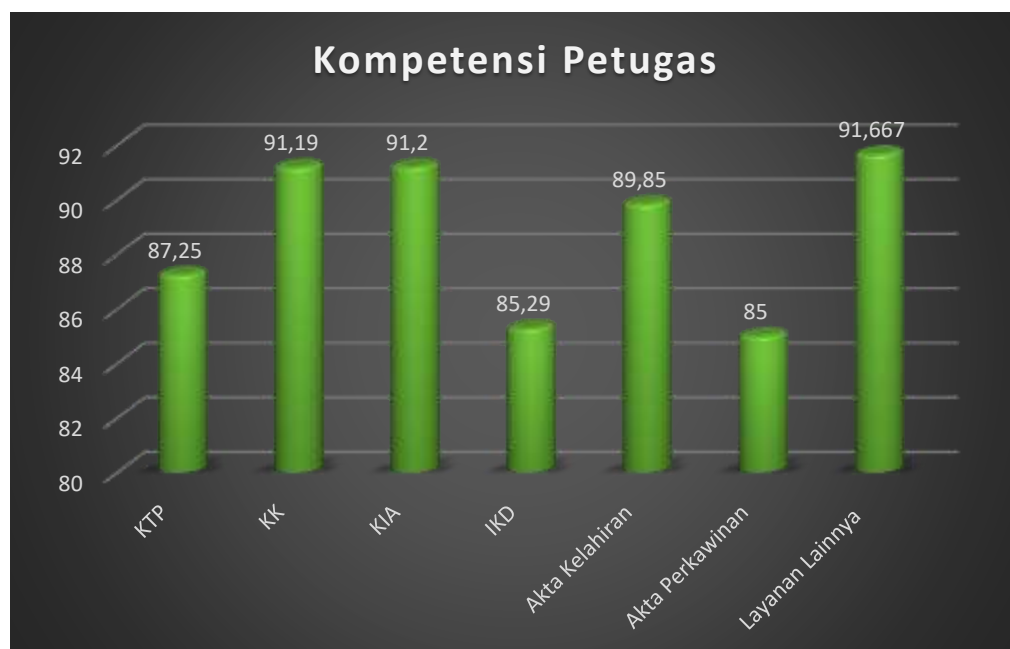
menunjukkan bahwa masyarakat merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang diharapkan.

Dari grafik terlihat bahwa layanan Akta Perkawinan memperoleh nilai tertinggi yaitu 95, menandakan tingkat kesesuaian yang sangat baik dan menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap pelayanan pada jenis layanan tersebut. Sementara itu, layanan KTP dan layanan lainnya juga menunjukkan hasil positif dengan nilai masing-masing 90,44 dan 90.

Adapun layanan KK (89,44), KIA (89,81), IKD (89,71), dan Akta Kelahiran (89,13) memiliki nilai yang cukup berdekatan dan tetap berada dalam kategori baik. Hal ini menandakan bahwa pelaksanaan pelayanan di bidang administrasi kependudukan telah berjalan dengan konsisten dan merata di berbagai jenis layanan.

Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa Disdukcapil telah berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, meskipun tetap diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan agar seluruh jenis layanan dapat mencapai tingkat kesesuaian yang maksimal.

4.2.6. U6 Kompetensi Petugas

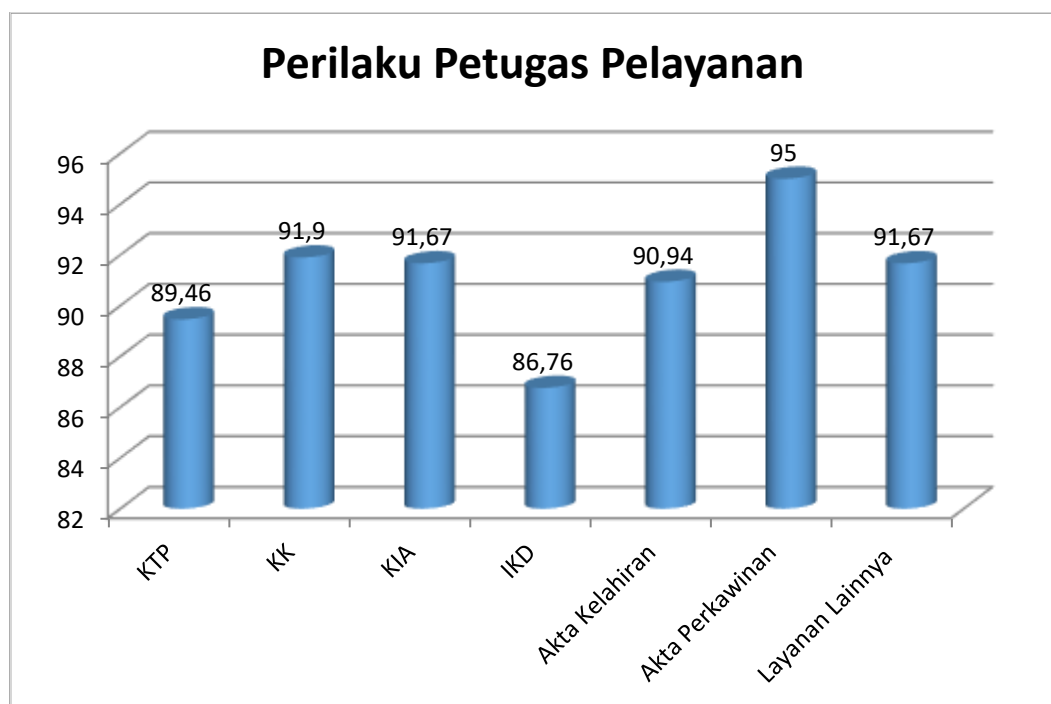


Gambar 35 Grafik Kompetensi Petugas

Berdasarkan grafik Kompetensi Petugas, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah berada pada kategori baik. Nilai rata-rata kompetensi seluruh layanan berada di atas 85, menunjukkan bahwa petugas telah memiliki kemampuan yang cukup memadai dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, grafik ini mencerminkan bahwa Disdukcapil telah memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan mampu memberikan pelayanan dengan kualitas yang memuaskan, meskipun peningkatan kapasitas petugas, terutama pada layanan akta kelahiran dan akta perkawinan, tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

4.2.7. U7 Perilaku Petugas Pelayanan



Gambar 36 Grafik Perilaku Petugas Pelayanan

Berdasarkan grafik Perilaku Petugas Pelayanan, dapat diketahui bahwa secara umum perilaku petugas Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan profesional. Seluruh nilai berada di atas angka 86, yang menandakan

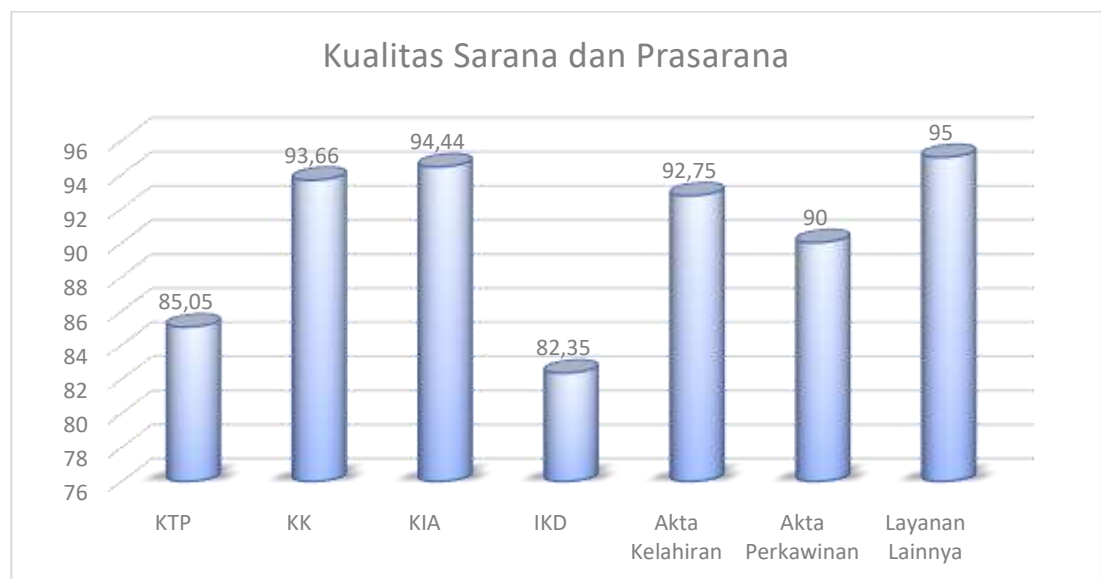
bahwa masyarakat merasa puas dengan etika dan sikap pelayanan petugas di berbagai jenis layanan administrasi kependudukan.

Nilai tertinggi diperoleh oleh layanan Akta Perkawinan dengan skor 95, menunjukkan bahwa petugas pada layanan ini dinilai memiliki perilaku terbaik dalam melayani masyarakat. Disusul oleh layanan KK (91,9), KIA (91,67), dan layanan lainnya (91,67) yang juga menunjukkan tingkat perilaku sangat baik dan konsisten.

Sementara itu, layanan KTP (89,46) dan Akta Kelahiran (86,76) memperoleh nilai yang sedikit lebih rendah dibandingkan layanan lainnya, namun tetap berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun petugas telah berperilaku baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam hal keramahan, responsivitas, dan kesabaran terhadap masyarakat pada layanan-layanan tersebut.

Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa Disdukcapil telah berhasil menanamkan nilai-nilai pelayanan prima pada petugasnya, sehingga perilaku petugas menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tana Tidung.

4.2.8. U8 Kualitas Sarana dan Prasarana



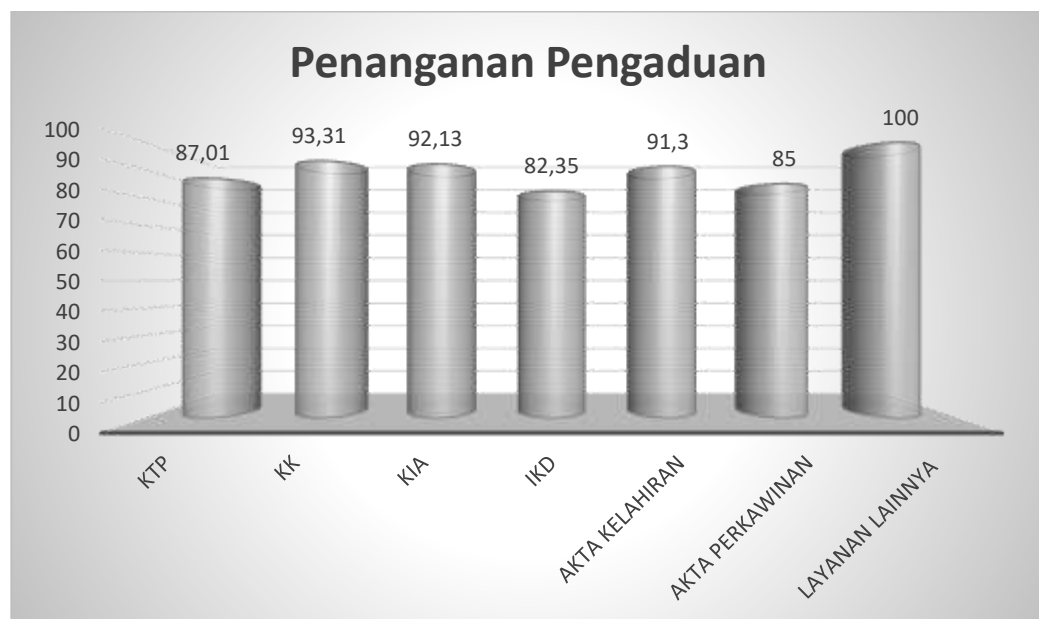
Gambar 37 Grafik Kualitas Sarana dan Prasarana

Berdasarkan grafik Kualitas Sarana dan Prasarana, dapat diketahui bahwa secara umum fasilitas yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil telah berada dalam kategori baik hingga sangat baik. Nilai yang diperoleh seluruh layanan berada di atas angka 82, yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah cukup memadai dalam menunjang proses pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu, layanan Akta Perkawinan mencatat nilai 90, masih termasuk dalam kategori baik, sedangkan layanan KTP (85,05) dan IKD (82,35) memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan layanan lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa pada kedua layanan tersebut masih diperlukan peningkatan sarana dan prasarana, seperti peralatan pelayanan, sistem antrian, atau kenyamanan ruang pelayanan agar lebih optimal.

Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa Disdukcapil telah memiliki sarana dan prasarana pelayanan yang baik dan mendukung kinerja pelayanan publik, namun tetap perlu dilakukan pemeliharaan dan peningkatan fasilitas secara berkala, terutama pada layanan KTP dan IKD, guna mewujudkan pelayanan yang prima dan merata di seluruh jenis layanan.

4.2.9. U9 Penanganan Pengaduan



Gambar 38 Grafik Penanganan Pengaduan

Berdasarkan grafik Penanganan Pengaduan, dapat disimpulkan bahwa kinerja Disdukcapil dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan masyarakat sudah berjalan dengan baik dan responsif. Seluruh jenis layanan menunjukkan nilai di atas 82, yang menandakan bahwa masyarakat merasa cukup puas terhadap cara petugas menangani keluhan dan pengaduan yang disampaikan.

Dari data yang terlihat, layanan lainnya memperoleh nilai tertinggi yaitu 100, menunjukkan bahwa penanganan pengaduan pada layanan tersebut dinilai sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Selanjutnya, KK (93,31) dan KIA (92,13) juga menunjukkan hasil yang sangat baik, menandakan proses penanganan pengaduan dilakukan dengan cepat, ramah, dan tuntas.

Sementara itu, layanan Akta Kelahiran (82,35), Akta Perkawinan (85), dan KTP (87,01) memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan layanan lainnya, meskipun tetap dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pada layanan-layanan tersebut masih diperlukan peningkatan koordinasi dan kecepatan dalam merespons serta menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Secara keseluruhan, grafik ini mencerminkan bahwa Disdukcapil telah memiliki sistem penanganan pengaduan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, namun tetap perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan agar seluruh jenis layanan dapat mencapai tingkat kepuasan maksimal dalam penanganan pengaduan.

4.3 Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan terhadap tujuh jenis layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penilaian dilakukan berdasarkan sembilan unsur pelayanan sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan.

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing jenis layanan, serta mengidentifikasi area layanan yang perlu dilakukan peningkatan mutu.

Tabel 21 Nilai IKM Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	IKM	Kriteria
1	KTP	88,17	Baik
2	KK	92,83	Sangat Baik
3	KIA	92,96	Sangat Baik
4	IKD	85,98	Baik
5	Akta Kelahiran	92,34	Sangat Baik
6	Akta Perkawinan	93,80	Sangat Baik
7	Layanan Lainnya	94,17	Sangat Baik

Layanan KTP (IKM = 88,17, Kategori: Baik)

Nilai IKM menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas terhadap layanan KTP. Namun, karena nilainya masih di bawah 90, maka aspek kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, serta kenyamanan ruang pelayanan masih dapat ditingkatkan.

Layanan Kartu Keluarga (KK) (IKM = 92,83, Kategori: Sangat Baik)

Nilai IKM sebesar 92,83 menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan penerbitan Kartu Keluarga sudah sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kejelasan prosedur, ketepatan waktu, serta kemudahan proses pelayanan. Faktor pendukung lainnya adalah tersedianya petugas yang kompeten dan responsif dalam membantu masyarakat menyelesaikan kebutuhan administrasinya. Untuk mempertahankan kinerja ini, penting bagi petugas layanan KK untuk terus menjaga konsistensi waktu pelayanan serta memperbarui informasi publik terkait persyaratan dan alur pelayanan agar masyarakat semakin mudah dalam mengakses layanan.

Layanan Kartu Identitas Anak (KIA) (IKM = 92,96, Kategori: Sangat Baik)

Layanan KIA memperoleh nilai IKM 92,96 yang termasuk dalam kategori **Sangat Baik**. Hal ini menandakan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kecepatan dan

kemudahan dalam proses pembuatan KIA. Faktor pendukung nilai tinggi ini antara lain proses pelayanan yang sederhana, sosialisasi yang baik kepada masyarakat, serta keramahan petugas di loket pelayanan. Untuk peningkatan berkelanjutan, disarankan agar layanan KIA terus memperluas jangkauan pelayanan melalui kegiatan jemput bola ke sekolah-sekolah dan desa-desa agar cakupan kepemilikan KIA semakin meningkat.

Layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) (IKM = 85,98, Kategori: Baik)

Nilai IKM 85,98 termasuk kategori **Baik**, namun merupakan nilai terendah di antara seluruh jenis layanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam penerapan dan pemanfaatan layanan IKD di masyarakat. Kemungkinan penyebabnya adalah tingkat pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital yang belum merata, keterbatasan perangkat pendukung, serta masih adanya kendala teknis dalam aktivasi aplikasi identitas digital. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan antara lain dengan meningkatkan sosialisasi dan pendampingan langsung kepada masyarakat, memperbaiki panduan penggunaan aplikasi, serta menyediakan layanan bantuan teknis di loket pelayanan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan nilai kepuasan terhadap layanan IKD dapat meningkat pada periode berikutnya.

Layanan Akta Kelahiran (IKM = 92,34, Kategori: Sangat Baik)

Layanan Akta Kelahiran mendapatkan nilai IKM 92,34 dengan kategori **Sangat Baik**. Masyarakat menilai proses pembuatan akta kelahiran sudah mudah, cepat, dan transparan. Kinerja petugas dinilai ramah dan sigap dalam membantu proses verifikasi berkas. Meski demikian, peningkatan masih dapat dilakukan pada aspek kemudahan akses informasi secara daring, terutama untuk masyarakat di wilayah terpencil yang belum bisa datang langsung ke kantor Disdukcapil. Optimalisasi layanan online dan kerjasama dengan fasilitas kesehatan serta lembaga pendidikan dapat mempercepat pencatatan kelahiran bayi secara otomatis.

Layanan Akta Perkawinan (IKM = 93,80, Kategori: Sangat Baik)

Layanan Akta Perkawinan memperoleh nilai 93,80, menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari masyarakat. Pelayanan dinilai cepat, akurat, dan petugasnya memiliki etika pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur serta ketepatan dalam penerbitan dokumen menjadi faktor dominan dalam penilaian positif ini. Untuk

menjaga kualitas, penting bagi unit layanan ini untuk terus memastikan keakuratan data dan memperluas koordinasi dengan lembaga keagamaan dan pengadilan agar pencatatan perkawinan dapat dilakukan secara lebih efisien.

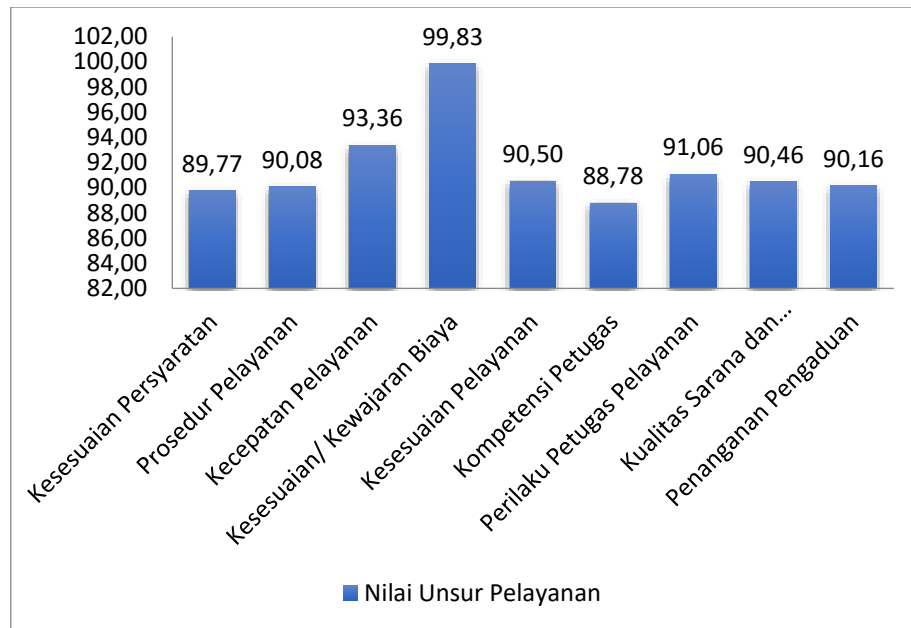
Layanan Lainnya (IKM = 94,17, Kategori: Sangat Baik)

Layanan lainnya, yang meliputi SKPWNI, Akta Kematian, Pindah Penduduk, dan Akta Perceraian, mendapatkan nilai tertinggi yaitu 94,17 dengan kategori **Sangat Baik**. Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap mutu layanan dan kinerja petugas. Nilai tinggi ini dapat disebabkan oleh proses pelayanan yang cepat, kejelasan informasi, serta perhatian petugas dalam membantu masyarakat menyelesaikan kebutuhan administrasi dengan empati. Layanan ini dapat dijadikan contoh praktik terbaik (best practice) bagi layanan lain dalam hal efisiensi, ketepatan, dan kualitas komunikasi publik.

Berdasarkan hasil survei, rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan III adalah 91,46, yang termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan publik telah berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan yang tinggi bagi masyarakat.

Layanan dengan nilai tertinggi adalah Layanan Lainnya (94,17), sedangkan nilai terendah adalah Layanan IKD (85,98). Perbedaan ini menunjukkan bahwa inovasi berbasis digital masih perlu ditingkatkan dari sisi sosialisasi, kemudahan akses, dan dukungan teknis.

Dengan mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik dan melakukan perbaikan pada layanan yang masih di bawah rata-rata, Disdukcapil KTT dapat semakin meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat pada periode berikutnya.



Gambar 39 Grafik Nilai Unsur Pelayanan 7 Layanan Disdukcapil KTT

4.3.1. Analisis Kelebihan Unsur Layanan

Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah:

- 1 Kesesuaian Biaya (99,83)

Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap transparansi dan kewajaran biaya pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan Disdukcapil sudah bebas pungli dan sesuai ketentuan yang berlaku.

- 2 Kesesuaian Kewajiban Pelayanan (93,36)

Menunjukkan bahwa kewajiban petugas dalam memberikan layanan sudah dijalankan dengan baik, sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. Masyarakat menilai pelaksanaan tugas petugas sangat sesuai dengan harapan.

- 3 Kualitas Sarana dan Prasarana (91,06)

Menggambarkan bahwa fasilitas dan sarana pendukung pelayanan dinilai cukup memadai, baik dari segi kenyamanan ruang tunggu, peralatan, maupun kemudahan akses bagi masyarakat.

4.3.2. Analisis Kelemahan Unsur Layanan

Tiga unsur dengan nilai terendah adalah:

- 1 Perilaku Petugas (88,78)

Meskipun masih dalam kategori baik, nilai ini menunjukkan bahwa terdapat ruang perbaikan dalam aspek sikap petugas, seperti keramahan, kesigapan, dan empati terhadap masyarakat.

2 Kesesuaian Persyaratan (89,77)

Nilai ini menandakan bahwa sebagian masyarakat masih merasa ada persyaratan yang belum jelas atau dianggap rumit. Diperlukan sosialisasi yang lebih informatif dan sederhana.

3 Kecepatan Pelayanan (90,08)

Menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan masih dapat ditingkatkan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

4.4 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2025, terdapat tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah, yaitu Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Persyaratan, dan Perilaku Petugas. Meskipun ketiganya masih berada dalam kategori **“Baik”**, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

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

A. Unsur Kecepatan Pelayanan

Tabel 22 Tabel Rencana Tindak Lanjut Unsur Kecepatan Pelayanan

No	Program/Kegiatan	Uraian Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Evaluasi SOP Pelayanan	Melakukan review dan penyederhanaan alur pelayanan untuk mempercepat waktu penyelesaian dokumen.	TW IV 2025	Bidang Pelayanan
2	Optimalisasi Sarana dan Prasarana	Melakukan peremajaan perangkat komputer, printer, dan jaringan agar proses input data dan pencetakan dokumen lebih cepat.	TW IV 2025	Sekretariat

3	Inovasi Layanan Jemput Bola dan Terintegrasi	Melaksanakan inovasi seperti jemput bola bagi pelajar, lansia, dan disabilitas untuk mempercepat pelayanan di lapangan.	TW IV 2025	Bidang Pelayanan dan Inovasi
4	Pemanfaatan Teknologi Digital	Mengoptimalkan aplikasi antrian online dan pelacakan dokumen agar masyarakat dapat memantau proses layanan secara real time.	TW IV 2025	Tim IT/Operator

B. Unsur Kesesuaian Persyaratan

Tabel 23 Rencana Tindak Lanjut Unsur Kesesuaian Persyaratan

No	Program/Kegiatan	Uraian Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penyederhanaan Persyaratan Layanan	Melakukan evaluasi dan pembaruan daftar persyaratan agar lebih mudah dipahami dan diakses masyarakat.	TW IV 2025	Bidang Pelayanan
2	Peningkatan Publikasi Informasi Persyaratan	Menyebarkan informasi persyaratan melalui banner, brosur, media sosial, website, dan kegiatan jemput bola.	TW IV 2025	Bidang Inovasi Pelayanan
3	Layanan Konsultasi Cepat	Menyediakan petugas informasi di front office untuk membantu masyarakat memahami kelengkapan berkas sebelum pengajuan.	TW IV 2025	Seksi Front Office
4	Sosialisasi Keliling	Melaksanakan kegiatan “ Disdukcapil Goes to Desa ” untuk menyosialisasikan persyaratan dokumen kependudukan secara langsung kepada masyarakat desa.	TW IV 2025	Bidang Pelayanan dan Bidang Pemanfaatan Data

C. Unsur Perilaku Petugas

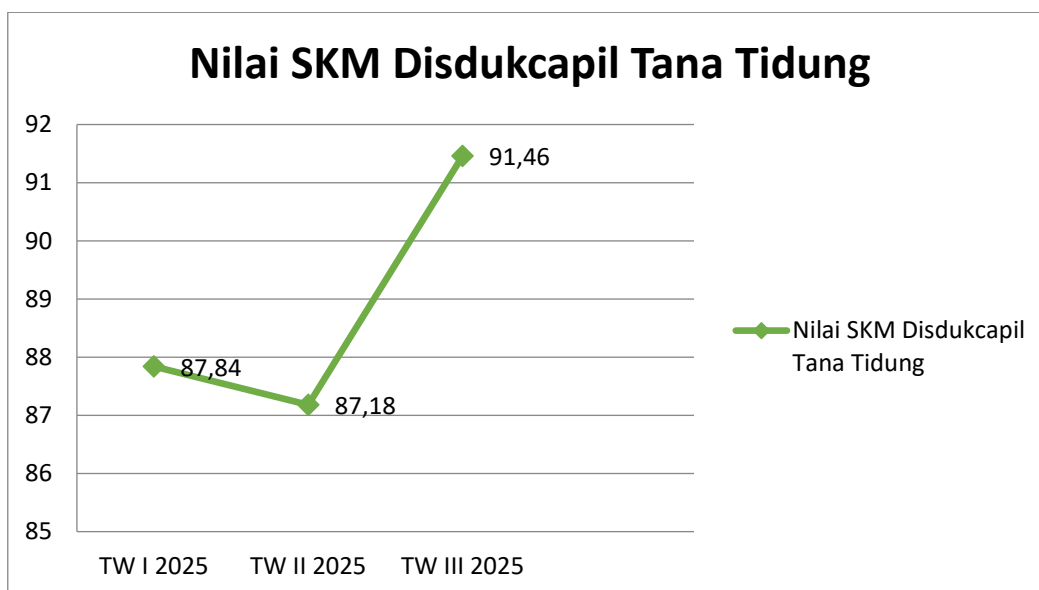
Tabel 24 Rencana Tindak Lanjut Unsur Perilaku Petugas

No	Program/Kegiatan	Uraian Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Pelatihan Etika Pelayanan Publik	Memberikan pelatihan mengenai etika, komunikasi, dan pelayanan prima kepada seluruh petugas pelayanan.	TW IV 2025	Sekretariat
2	Supervisi dan Pembinaan Berkala	Melakukan pengawasan langsung dan evaluasi perilaku petugas secara periodik untuk memastikan konsistensi pelayanan ramah dan profesional.	TW IV 2025	Sekretariat
3	Briefing Harian Petugas	Mengadakan briefing rutin setiap pagi untuk memperkuat komitmen pelayanan prima, disiplin, dan tanggung jawab petugas.	TW IV 2025	Koordinator Front Office
4	Kotak Saran dan Apresiasi Digital	Menyediakan sarana digital bagi masyarakat untuk memberikan saran, kritik, atau apresiasi terhadap kinerja dan sikap petugas.	TW IV 2025	Tim Pengaduan & Evaluasi

4.5 Tren nilai SKM

Survei secara periodik dan berkesinambungan diperlukan untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 40 Tren Nilai SKM Disdukcapil KTT

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala setiap triwulan selama Tahun 2025, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung mengalami dinamika yang cukup signifikan.

Pada Triwulan I Tahun 2025, nilai SKM Disdukcapil Tana Tidung tercatat sebesar 87,84 dengan kategori “Baik”. Nilai ini mencerminkan bahwa secara umum masyarakat telah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait kecepatan pelayanan dan perilaku petugas pelayanan yang menjadi perhatian utama pada periode tersebut.

Memasuki Triwulan II Tahun 2025, terjadi sedikit penurunan nilai SKM menjadi 87,18, atau menurun sebesar 0,66 poin dibandingkan triwulan sebelumnya. Penurunan ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain adanya peningkatan jumlah permohonan layanan yang cukup tinggi tanpa diimbangi dengan kapasitas perangkat dan sumber daya manusia yang memadai. Selain itu, adaptasi terhadap penerapan sistem layanan digital juga memerlukan waktu bagi petugas dan masyarakat, sehingga berdampak

pada waktu penyelesaian layanan. Meskipun demikian, nilai SKM pada periode ini tetap berada pada kategori “Baik”, yang berarti pelayanan masih berjalan sesuai standar meskipun perlu percepatan dalam beberapa aspek teknis.

Selanjutnya, pada Triwulan III Tahun 2025, nilai SKM mengalami lonjakan signifikan menjadi 91,46, meningkat sebesar 4,28 poin atau sekitar 4,9 persen dibandingkan triwulan sebelumnya. Kenaikan ini menunjukkan adanya perbaikan nyata dan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan tersebut tidak terlepas dari berbagai langkah tindak lanjut dan inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Tana Tidung, antara lain:

- Penerapan inovasi layanan cepat dan terintegrasi seperti *Serat Layon* (pelayanan akta kematian, KK, dan KTP yang diberikan saat pemberangkatan jenazah), *Mantul Tenan* (layanan perkawinan nonmuslim terintegrasi), *Mantap* (pelayanan akta, kartu nikah, dan KK bagi warga muslim), serta *Kado Ananda* (pemberian akta kelahiran, KIA, dan KK di rumah sakit).
- Pelaksanaan layanan jemput bola untuk pelajar, lansia, dan penyandang disabilitas, yang memperluas jangkauan pelayanan hingga ke wilayah terpencil.
- Peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan etika pelayanan publik dan penguatan pengawasan perilaku petugas di lapangan.
- Optimalisasi sistem digital, peremajaan perangkat pelayanan, dan evaluasi SOP agar pelayanan menjadi lebih cepat, ringkas, dan efisien.

Kombinasi dari berbagai program tersebut berhasil meningkatkan persepsi masyarakat terhadap profesionalitas, kecepatan, dan keramahan layanan Disdukcapil.

Secara keseluruhan, tren nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung Tahun 2025 menunjukkan arah peningkatan yang positif dan berkelanjutan. Meskipun pada awal tahun sempat mengalami sedikit penurunan, namun perbaikan yang dilakukan secara terencana dan konsisten berhasil mendorong peningkatan signifikan pada triwulan berikutnya. Nilai SKM pada Triwulan III sebesar **91,46** menempatkan Disdukcapil Tana Tidung dalam kategori “**Sangat Baik**”, yang sekaligus menjadi bukti nyata atas

komitmen seluruh jajaran dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan humanis kepada masyarakat.

Sebagai tindak lanjut, Disdukcapil Tana Tidung akan terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui evaluasi berkelanjutan, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan inovasi pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat dan teknologi informasi. Dengan demikian, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat akan semakin meningkat pada Triwulan IV dan seterusnya, serta mampu mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, dan membahagiakan masyarakat Tana Tidung.

BAB V

Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung Triwulan III Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik yang diberikan telah menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan periode sebelumnya.

Nilai SKM pada Triwulan III Tahun 2025 mencapai 91,46, meningkat sebesar 4,28 poin dari Triwulan II yang memperoleh nilai 87,18. Capaian ini menempatkan kategori pelayanan pada klasifikasi “Sangat Baik”, menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan Disdukcapil Tana Tidung.

Peningkatan ini merupakan hasil dari upaya perbaikan berkelanjutan yang telah dilakukan, antara lain melalui optimalisasi kecepatan pelayanan, peningkatan etika dan profesionalitas petugas, serta inovasi layanan terintegrasi yang mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Berbagai program seperti Serat Layon, Mantul Tenan, Mantap, Kado Ananda, serta layanan jemput bola bagi pelajar, lansia, dan disabilitas terbukti memberikan dampak positif terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat.

Namun demikian, beberapa unsur pelayanan masih memerlukan perhatian khusus, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan perilaku petugas pelayanan. Aspek-aspek ini akan menjadi fokus peningkatan kinerja pada triwulan berikutnya agar pelayanan semakin optimal, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

5.2 Rekomendasi

Untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian nilai SKM yang telah diperoleh pada Triwulan III Tahun 2025, maka disarankan beberapa langkah strategis sebagai berikut:

1. Peningkatan Kecepatan Pelayanan melalui evaluasi dan penyempurnaan SOP, percepatan proses digitalisasi layanan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung efisiensi pelayanan.
2. Penguatan Kapasitas dan Etika Petugas dengan melaksanakan pelatihan komunikasi publik, pelayanan prima, dan supervisi berkala guna memastikan seluruh petugas memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, dan profesional.
3. Peningkatan Sarana dan Prasarana Layanan untuk mendukung kelancaran

operasional, termasuk peremajaan perangkat komputer, peningkatan jaringan internet, dan kenyamanan ruang pelayanan.

4. Penguatan Layanan Berbasis Inovasi dan Kolaborasi dengan memperluas kemitraan bersama rumah sakit, sekolah, dan pemerintah desa agar pelayanan jemput bola serta integrasi data kependudukan semakin efektif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
5. Pemantauan dan Evaluasi Berkelanjutan terhadap hasil SKM secara periodik untuk memastikan setiap tindak lanjut benar-benar berdampak terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

5.3 Penutup

Dengan capaian nilai SKM sebesar 91,46 (kategori Sangat Baik), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung berhasil menunjukkan komitmen nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, cepat, dan berintegritas. Capaian ini tidak hanya menjadi indikator keberhasilan kinerja organisasi, tetapi juga sebagai motivasi untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan di masa mendatang.

Diharapkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini menjadi bahan evaluasi dan refleksi bersama bagi seluruh jajaran Disdukcapil Tana Tidung dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Dengan dukungan seluruh pihak—baik pemerintah daerah, masyarakat, maupun mitra kerja—Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertekad untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, transparan, dan membahagiakan masyarakat Kabupaten Tana Tidung.

Kabupaten Tana Tidung, 31 Oktober 2025
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tana Tidung



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

LAMPIRAN

FORM ISIAN SKM TW III

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

UNIT : DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PELAYANAN : PENCATATAN SIPIL
JENIS :
LAYANAN : KTP

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	4	3	4
2	3	3	4	4	4	3	3	4	3
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
5	3	3	4	4	3	3	3	4	3
6	3	4	4	4	4	3	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	3	3	4	4	3	3	4	3	3
10	3	4	4	4	3	3	3	3	3
11	3	4	4	4	4	3	4	3	4
12	3	3	4	4	4	4	3	3	3
13	3	4	4	4	3	4	4	3	3
14	3	3	4	4	4	3	4	3	3
15	3	3	3	4	3	4	3	3	4
16	3	3	3	4	4	4	4	3	3
17	3	4	4	4	4	3	4	3	3
18	3	3	4	4	3	4	4	3	3
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	3	3	4	4	3	3	4	3	3
22	3	3	4	4	4	4	3	3	3
23	3	3	4	4	3	4	4	3	3
24	3	3	4	4	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4
26	3	3	4	4	3	4	3	3	4
27	3	3	4	4	4	3	3	3	3
28	3	3	4	4	4	4	3	3	3
29	3	3	4	4	4	3	4	3	3
30	3	3	4	4	4	4	3	3	4
31	3	3	3	4	4	4	4	4	3
32	3	3	3	4	4	3	4	3	3

33	3	3	4	4	4	3	3	3	4
34	3	3	4	4	4	4	3	3	3
35	3	3	4	4	4	3	4	3	3
36	3	3	4	4	4	3	3	3	3
37	3	3	4	4	3	3	4	4	4
38	3	3	3	4	4	3	4	4	3
39	3	3	3	4	3	4	4	4	3
40	3	3	4	4	4	3	4	4	3
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	4	3	3	3	3
43	3	3	4	4	3	3	3	4	3
44	3	3	4	4	3	4	4	3	3
45	3	3	4	4	3	3	3	3	3
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3
47	3	3	4	4	4	3	3	4	3
48	3	3	4	4	3	4	3	3	3
49	3	3	4	4	4	3	3	3	3
50	3	3	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	4	4	4	4	4	3	3
52	3	3	4	4	3	3	3	2	3
53	3	3	4	4	4	4	4	3	3
54	3	3	4	4	3	3	3	4	4
55	3	3	4	4	3	3	3	3	3
56	3	3	4	4	4	3	3	3	3
57	3	3	4	4	3	3	4	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	4	3	4	3	3
60	3	3	4	4	4	3	3	4	4
61	3	4	4	4	4	3	4	3	4
62	4	3	4	4	4	3	3	4	3
63	3	3	4	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	4	4	3	4	3
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4
66	3	4	4	4	4	4	4	4	3
67	3	3	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	4	4	3	4	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	4	3	4
73	3	4	3	4	4	4	4	4	4
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	4	4	4	3	4
77	3	4	3	4	3	4	4	4	4
78	3	3	3	4	4	3	4	3	4
79	4	3	4	4	3	3	3	2	4
80	3	3	3	4	3	3	4	4	4
81	3	3	3	4	4	4	3	3	3
82	4	4	4	4	3	3	4	3	3

83	4	3	4	4	4	4	3	4	4
84	4	4	4	4	3	3	4	4	4
85	3	3	3	4	4	4	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	4	3	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	4	4	3
ΣNilai /Unsur	329	336	376	408	369	356	365	347	355
NRR / Unsur	3,22 5	3,29 4	3,68 6	4,0 00	3,61 8	3,4 90	3,5 78	3,4 02	3,48 0
NRR tertbg/ unsur	0,35 8	0,36 6	0,40 9	0,4 44	0,40 2	0,3 87	0,3 97	0,3 78	0,38 6
IKM Unit pelayanan							*)	**)	
							3,527	88,174	

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2025**

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
JENIS LAYANAN : Kartu Keluarga

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	4	4	3	4	4
10	3	3	4	4	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	3	4	4	4	4	4	3	3	4
13	4	4	3	4	4	4	3	4	4
14	4	4	3	4	3	4	3	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4
17	4	3	4	4	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	3
21	4	3	3	4	4	3	4	4	4
22	3	4	3	4	3	3	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	4	4	4	3	4	3	3
29	3	4	3	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	4	4	3	4	4
32	4	3	3	4	4	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	4	4	3	4	3
35	3	3	4	4	3	4	3	3	3
36	3	4	4	4	4	3	4	4	4
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	3	4	3	4
40	4	4	4	4	4	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	3	3

42	4	3	3	4	4	4	4	4	3
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	3	4	4	4	3
45	4	3	4	4	3	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	3	4	3
47	4	3	4	4	3	4	4	4	3
48	3	3	4	4	3	4	4	3	4
49	4	4	3	4	4	3	3	4	4
50	4	4	3	4	3	4	4	4	3
51	4	4	3	4	3	3	4	4	3
52	4	4	4	4	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	4	4	3	3
55	3	3	3	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	4	4	4	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	3	4	4	4	3
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	3	3	3	4	4
61	3	3	4	4	4	4	3	4	4
62	4	3	4	4	4	3	4	4	4
63	4	4	4	4	3	3	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	3	4
66	4	4	4	4	3	3	3	4	4
67	4	4	4	4	3	3	4	4	3
68	4	4	3	4	3	4	4	4	3
69	4	3	4	4	4	3	4	4	4
70	4	4	4	4	3	3	3	4	4
71	3	4	4	4	3	4	4	4	4

ΣNilai /Unsur	264	261	262	283	254	259	261	266	265
NRR / Unsur	3,718	3,676	3,690	3,986	3,577	3,648	3,676	3,746	3,732
NRR tertbg/ unsur	0,413	0,408	0,410	0,442	0,397	0,405	0,408	0,416	0,414
							*)	**)	
IKM Unit pelayanan						3,713	92,826		

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

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN
JENIS : PENCATATAN SIPIL
LAYANAN : Kartu
: Identitas Anak

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	3	4	4	4	4	4	3	3	4
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4
7	4	4	3	4	3	4	3	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4
10	4	3	4	4	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	3	3	3	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3
13	4	3	3	4	4	3	4	4	4
14	3	3	4	4	4	3	4	3	3
15	3	4	3	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	4	4	3	4	4
18	4	3	3	4	4	4	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	4	4	3	4	3
21	3	3	4	4	3	4	3	3	3
22	3	4	4	4	4	3	4	4	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4
27	4	3	3	4	4	4	4	4	3
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	3	4	4	4	3
30	4	3	4	4	3	4	4	4	4
31	4	3	4	4	4	4	3	4	3
32	4	3	4	4	3	4	4	4	3
33	3	3	4	4	3	4	4	3	4
34	4	4	3	4	4	3	3	4	4
35	4	4	4	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	3	3
38	3	3	3	4	4	4	4	4	4
39	4	3	4	4	4	4	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	3	3	3	4	4	4	3

42	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	3	3	3	4	4
44	3	3	4	4	4	4	3	4	4
45	4	3	4	4	4	3	4	4	4
46	4	4	4	4	3	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	3	3	3	4	4
50	4	4	4	4	3	3	4	4	3
51	4	4	3	4	3	4	4	4	3
52	4	3	4	4	4	3	4	4	4
53	4	4	4	4	3	3	3	4	4
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4

ΣNilai /Unsur	202	198	202	215	194	197	198	204	199
NRR / Unsur	3,741	3,667	3,741	3,981	3,593	3,648	3,667	3,778	3,685
NRR tertbg/ unsur	0,415	0,407	0,415	0,442	0,399	0,405	0,407	0,419	0,409
*)									**)
IKM Unit pelayanan						3,719		92,963	

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

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN
JENIS LAYANAN : PENCATATAN SIPIL
IKD

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	4	3	4
2	3	3	4	4	4	3	3	4	3
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
5	3	3	4	4	3	3	3	4	3
6	3	4	4	4	4	3	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	3	3	4	4	3	3	4	3	3
10	3	4	4	4	3	3	3	3	3
11	3	4	4	4	4	3	4	3	4
12	3	3	4	4	4	4	3	3	3
13	3	4	4	4	3	4	4	3	3
14	3	3	4	4	4	3	4	3	3
15	3	3	3	4	3	4	3	3	4
16	3	3	3	4	4	4	4	3	3
17	3	4	4	4	4	3	4	3	3
18	3	3	4	4	3	4	4	3	3
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	3	3	4	4	3	3	4	3	3
22	3	3	4	4	4	4	3	3	3
23	3	3	4	4	3	4	4	3	3
24	3	3	4	4	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4
26	3	3	4	4	3	4	3	3	4
27	3	3	4	4	4	3	3	3	3
28	3	3	4	4	4	4	3	3	3
29	3	3	4	4	4	3	4	3	3
30	3	3	4	4	4	4	3	3	4
31	3	3	3	4	4	4	4	4	3
32	3	3	3	4	4	3	4	3	3
33	3	3	4	4	4	3	3	3	4
34	3	3	4	4	4	4	3	3	3
35	3	3	4	4	4	3	4	3	3
36	3	3	4	4	4	3	3	3	3
37	3	3	4	4	3	3	4	4	4
38	3	3	3	4	4	3	4	4	3
39	3	3	3	4	3	4	4	4	3
40	3	3	4	4	4	3	4	4	3
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

42	3	3	4	4	4	3	3	3	3
43	3	3	4	4	3	3	3	4	3
44	3	3	4	4	3	4	4	3	3
45	3	3	4	4	3	3	3	3	3
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3
47	3	3	4	4	4	3	3	4	3
48	3	3	4	4	3	4	3	3	3
49	3	3	4	4	4	3	3	3	3
50	3	3	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	4	4	4	4	4	3	3
52	3	3	4	4	3	3	3	2	3
53	3	3	4	4	4	4	4	3	3
54	3	3	4	4	3	3	3	4	4
55	3	3	4	4	3	3	3	3	3
56	3	3	4	4	4	3	3	3	3
57	3	3	4	4	3	3	4	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	4	3	4	3	3
60	3	3	4	4	4	3	3	4	4
61	3	4	4	4	4	3	4	3	4
62	4	3	4	4	4	3	3	4	3
63	3	3	4	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	4	4	3	4	3
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4
66	3	4	4	4	4	4	4	4	3
67	3	3	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	4	4	3	4	4	4	3
ΣNilai /Unsur	205	213	257	272	244	232	236	224	224
NRR / Unsur	3,015	3,132	3,779	4,000	3,588	3,412	3,471	3,294	3,294
NRR tertbg/ unsur	0,335	0,348	0,420	0,444	0,398	0,379	0,385	0,366	0,366
*) **)									
IKM Unit pelayanan							3,439	85,984	

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2025

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN
UNIT PELAYANAN : PENCATATAN SIPIL
Akta
JENIS LAYANAN : Perkawinan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	3	3	3	3
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3
ΣNilai /Unsur	20	20	19	20	19	17	19	18	17
NRR / Unsur	4,000	4,000	3,800	4,000	3,800	3,400	3,800	3,600	3,400
NRR tertbg/ unsur	0,444	0,444	0,422	0,444	0,422	0,377	0,422	0,400	0,377
							*)		
IKM Unit pelayanan						3,752		93,795	
							**)		

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2025

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN
JENIS : PENDATUKAN SIPIL
LAYANAN : Akta
: Kelahiran

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	3	4	4	4	4	4	3	3	4
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4
8	4	4	3	4	3	4	3	4	4
9	3	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	4	3	4	4	3	3	4	4	4
12	4	4	4	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	3	3	4	3	4
14	4	4	4	4	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	3
16	4	3	3	4	4	3	4	4	4
17	3	3	4	4	4	3	4	3	3
18	3	4	3	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	3	3	3	3	4
22	4	3	3	4	4	4	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	4	3	4	3
25	3	3	4	4	3	4	3	3	3
26	3	4	4	4	4	3	4	4	4
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	3	4	3	4
30	4	4	4	4	4	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	3	3
32	4	3	3	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	4	4	4	4	3	4	4	4	3
35	4	3	4	4	3	4	4	4	4
36	4	3	4	4	4	4	3	4	3
37	4	4	3	4	4	4	3	4	3
38	4	4	4	4	4	4	3	3	4
39	4	4	4	4	3	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	4	3	4	4	3
43	4	3	4	4	4	4	4	4	3
44	4	3	4	4	4	3	4	4	3
45	4	3	4	4	3	4	4	4	3
46	3	3	4	4	3	4	4	3	4
47	4	4	3	4	4	3	3	4	4
48	4	4	3	4	3	4	4	4	3
49	4	4	3	4	3	3	4	4	3
50	4	4	4	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	4	4	3	3
53	3	3	3	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	4	4	4	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	3	3	4	4	4	3
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	3	3	3	4	4
59	3	3	4	4	4	4	3	4	4
60	4	3	4	4	4	3	4	4	4
61	4	4	4	4	3	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	3	4
64	4	4	4	4	3	3	3	4	4
65	4	4	4	4	3	3	4	4	3
66	4	4	3	4	3	4	4	4	3
67	4	3	4	4	4	3	4	4	4
68	4	4	4	4	3	3	3	4	4
69	3	4	4	4	3	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	260	252	256	275	246	248	251	256	252
NRR / Unsur	3,768	3,652	3,710	3,986	3,565	3,594	3,638	3,710	3,652
NRR tertbg/ unsur	0,418	0,405	0,412	0,442	0,396	0,399	0,404	0,412	0,405
*) **)									
IKM Unit pelayanan							3,694	92,339	

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE
TRIWULAN III TAHUN 2025**

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
Layanan
JENIS LAYANAN : Lainnya

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	4	3	3	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	3	4	3	4	4
8	3	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	3	4	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	3	4	3	4	4
13	4	3	4	4	4	3	4	3	4
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	55	57	56	60	54	55	55	57	60
NRR / Unsur	3,667	3,800	3,733	4,000	3,600	3,667	3,667	3,800	4,000
NRR tertbg/ unsur	0,407	0,422	0,414	0,444	0,400	0,407	0,407	0,422	0,444
							*)	**)	
IKM Unit pelayanan							3,767	94,165	

Kuesioner SKM

2

I. Data Responden

1. UMUR (tuliskan angka saja)
30

2. JENIS KELAMIN (L/P)
☒ L ☐ P

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

4. PEKERJAAN
☐ PNS ☐ Swasta
☐ TNI ☒ Wiraswasta
☐ Polri ☐ Yang Lain

5. JENIS LAYANAN YANG DITERIMA (Buku : KTP, KK, Rakte, KIA)
KTP KK

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Isi dan Pilih sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
☐ 1. Tidak Sesuai ☒ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai ☐ 4. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung?
☐ 1. Tidak Mudah ☐ 3. Mudah
☐ 2. Kurang Mudah ☒ 4. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
☐ 1. Tidak Cepat ☐ 3. Cepat
☐ 2. Kurang Cepat ☒ 4. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
☐ 1. Sangat Mahal ☐ 3. Murah
☐ 2. Mahal ☒ 4. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
☐ 1. Tidak Sesuai ☒ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai ☐ 4. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
☐ 1. Tidak Kompeten ☐ 3. Kompeten
☐ 2. Kurang Kompeten ☒ 4. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
☐ 1. Tidak Sopan dan Ramah ☐ 3. Sopan dan Ramah
☐ 2. Kurang Sopan dan Ramah ☒ 4. Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
☐ 1. Buruk ☐ 3. Baik
☐ 2. Cukup ☒ 4. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
☐ Tidak Ada ☒ Berfungsi tapi Kurang Maksimal
☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi ☐ Dikelola Dengan Baik

10. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
☐ 1. Tidak Sesuai ☒ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai ☐ 4. Sangat Sesuai

11. Tidak ada Diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
☐ 1. Tidak Sesuai ☒ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai ☐ 4. Sangat Sesuai

III. SARAN DAN MASUKAN
Mantap.

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

I. Data Responden:

1. UMUR (cukup isi angka saja)

18

2. JENIS KELAMIN (L/P)

☐ L☒ P

3. PENDIDIKAN

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

4. PEKERJAAN

☐ PNS☐ TNI☐ Poin☐ Swasta☐ Wiraswasta☐ Yang Lain

pelajar / mahasiswa

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

KTP

KK

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Isi dan Pilih sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian 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 pelayanan sangat cepat

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.

I. Data Responden

1. UMUR (isi angka saja)

28

2. JENIS KELAMIN (L/P)

☐ L☒ P

3. PENDIDIKAN

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

4. PEKERJAAN

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

Wira Swasta

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

KTP, KK

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

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

Tina Tidung?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

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

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

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

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

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

11. Tidak ada Diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

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

III. SARAN DAN MASUKAN

Kalau bisa jangan terlalu banyak formulir.

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.

2

I. Data Responden

1. UMUR (cukup isi angka saja)
25

2. JENIS KELAMIN (L/P)
☐ L ☒ P

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

4. PEKERJAAN
☐ PNS ☐ Swasta
☐ TNI ☐ Wiraswasta
☐ Polri ☐ Yang Lain pelajar / mahasiswa

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

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. Sesuai
☐ 3. Kurang Sesuai ☐ 4. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung?
☐ 1. Tidak Mudah ☒ 3. Mudah
☐ 2. Kurang Mudah ☐ 4. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
☐ 1. Tidak Cepat ☒ 3. Cepat
☐ 2. Kurang Cepat ☐ 4. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
☐ 1. Sangat Mahal ☐ 3. Murah
☐ 2. Mahal ☒ 4. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
☐ 1. Tidak Sesuai ☐ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai ☒ 4. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
☐ 1. Tidak Kompeten ☐ 3. Kompeten
☐ 2. Kurang Kompeten ☒ 4. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
☐ 1. Tidak Sopan dan Ramah ☐ 3. Sopan dan Ramah
☐ 2. Kurang Sopan dan Ramah ☒ 4. Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
☐ 1. Buruk ☐ 3. Baik
☐ 2. Cukup ☒ 4. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
☐ Tidak Ada ☐ Berfungsi tapi Kurang Maksimal
☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi ☒ Dikelola Dengan Baik

10. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
☐ 1. Tidak Sesuai ☒ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai ☐ 4. Sangat Sesuai

11. Tidak ada Diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
☐ 1. Tidak Sesuai ☐ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai ☒ 4. Sangat Sesuai

III. SARAN DAN MASUKAN
Sangat di fasilitasi

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.

d

I. Data Responden

1. UMUR (cukup isi angka saja)
19

2. JENIS KELAMIN (L/P)
☐ L ☒ P

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

4. PEKERJAAN
☐ PNS ☐ Swasta
☐ TNI ☐ Wirausaha
☐ Polri ☐ Yang Lain pelajar / mahasiswa

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

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

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung?
☐ 1. Tidak Mudah ☒ 3. Mudah
☐ 2. Kurang Mudah ☐ 4. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
☐ 1. Tidak Cepat ☒ 3. Cepat
☐ 2. Kurang Cepat ☐ 4. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
☐ 1. Sangat Mahal ☒ 3. Murah
☐ 2. Mahal ☒ 4. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
☐ 1. Tidak Sesuai ☐ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai ☒ 4. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
☐ 1. Tidak Kompeten ☐ 3. Kompeten
☐ 2. Kurang Kompeten ☒ 4. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
☐ 1. Tidak Sopan dan Ramah ☒ 3. Sopan dan Ramah
☐ 2. Kurang Sopan dan Ramah ☐ 4. Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
☐ 1. Buruk ☐ 3. Baik
☐ 2. Cukup ☒ 4. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
☐ 1. Tidak Ada ☒ 3. Berfungsi tapi Kurang Maksimal
☐ 2. Ada Tetapi Tidak Berfungsi ☐ 4. Dikawatir Dengan Baik

10. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
☐ 1. Tidak Sesuai ☒ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai ☐ 4. Sangat Sesuai

11. Tidak ada Diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
☐ 1. Tidak Sesuai ☒ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai ☐ 4. Sangat Sesuai

III. SARAN DAN MASUKAN
Sangat Memuaskan.

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.

I. Data Responden

1. UMUR (cukup isi angka saja)

38

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☐ Wiraswasta☐ Yang Lain

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

KTP IKD

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 Tuna 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?

☐ 1. Tidak Ada☐ 2. Ada Tetapi Tidak Bertfungsi☒ 3. Bertfungsi tapi Kurang Maksimal☐ 4. 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

lebih di maksimalkan lagi

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.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).