



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV

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.....	12
HasilPengolahanDataSKM	12
3.1 Jumlah Responden SKM	12
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	13
3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kartu Tanda Penduduk	13
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kartu Keluarga	16
3.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kartu Identitas Anak	19
3.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Identitas Kependudukan Digital 22	
3.2.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Akta Kelahiran	25
3.2.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Akta Perkawinan	28
3.2.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Layanan Lainnya	31
BAB IV.....	35
AnalisisHasil SKM	35
4.1 Analisis Per Penilaian Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung	35
4.1.1 Analisis Penilaian Pelayanan Kartu Tanda Penduduk	35
4.1.2 Analisis Penilaian Pelayanan Kartu Keluarga	37
4.1.3 Analisis Penilaian Pelayanan Kartu Identitas Anak.....	39
4.1.4 Analisis Penilaian Pelayanan Identitas Kependudukan Digital	41
4.1.5. Analisis Penilaian Pelayanan Akta Kelahiran	44
4.1.6. Analisis Penilaian Pelayanan Akta Perkawinan	46

4.1.7. Analisis Penilaian Pelayanan Layanan Lainnya.....	49
4.2 Analisis Penilaian 9 Unsur Pelayanan	51
4.3 Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	60
4.3.1. Analisis Kelebihan Unsur Layanan.....	63
4.3.2. Analisis Kelemahan Unsur Layanan.....	64
4.4 Rencana Tindak Lanjut.....	64
4.5 Tren nilai SKM.....	66
BABV	70
Kesimpulan	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Rekomendasi	70
5.3 Penutup	71
LAMPIRAN	73

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	12
Tabel 6 Data Jenis Layanan	13
Tabel 7 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan KTP	35
Tabel 8 Analisis per Unsur Pelayanan KTP.....	35
Tabel 9 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan KK.....	37
Tabel 10 Analisis per Unsur Pelayanan KK.....	37
Tabel 11 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan KIA.....	39
Tabel 12 Analisis per Unsur Pelayanan KIA.....	39
Tabel 13 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan IKD	41
Tabel 14 Analisis per Unsur Pelayanan IKD.....	42
Tabel 15 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan Akta Kelahiran	44
Tabel 16 Analisis per Unsur Pelayanan Akta Kelahiran	44
Tabel 17 Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan Akta Perkawinan	46
Tabel 18 Analisis per Unsur Pelayanan Akta Perkawinan.....	47
Tabel 19 Nilai IKM (Sembilan) Unsur Layanan Lainnya.....	49
Tabel 20 Analisis per Unsur Pelayanan Lainnya	49
Tabel 21 Nilai IKM Per Jenis Layanan.....	60
Tabel 22 Tabel Rencana Tindak Lanjut Unsur Kecepatan Pelayanan	65
Tabel 23 Rencana Tindak Lanjut Unsur Kesesuaian Persyaratan.....	65
Tabel 24 Rencana Tindak Lanjut Unsur Perilaku Petugas.....	66

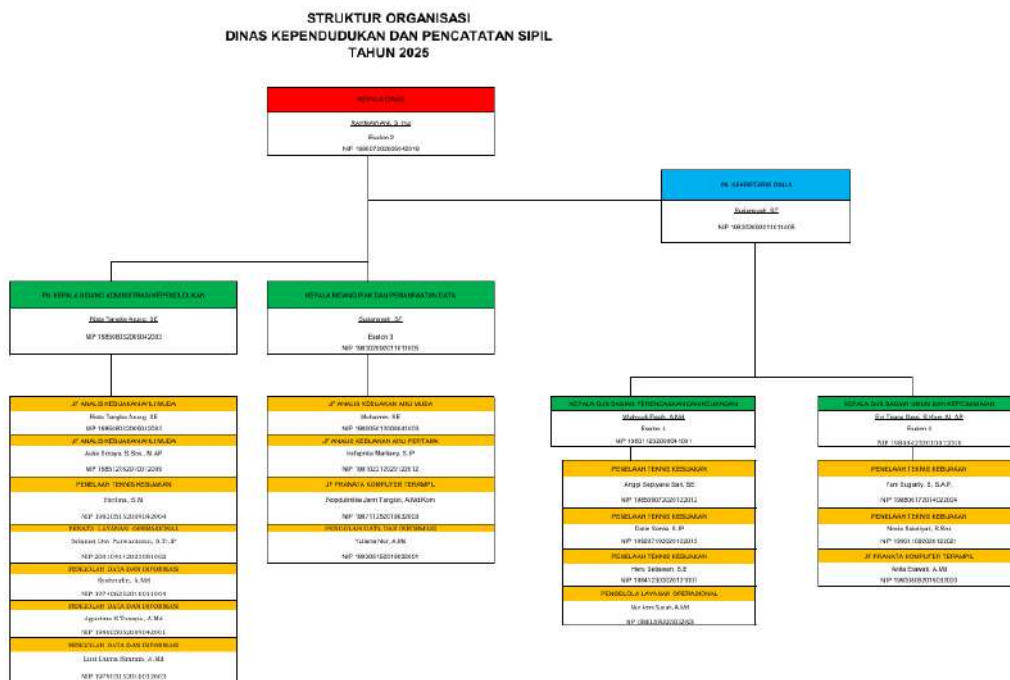
Daftar Gambar

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	13
Gambar 3 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KTP	14
Gambar 4 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan KTP	14
Gambar 5 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan KTP	15
Gambar 6 Grafik IKM Per Usur Layanan KK Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025	16
Gambar 7 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KK.....	17
Gambar 8 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan KK.....	17
Gambar 9 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan KK	18
Gambar 10 Grafik IKM Per Usur Layanan KIA Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025	19
Gambar 11 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KIA	20
Gambar 12 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan KIA.....	20
Gambar 13 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan KIA	21
Gambar 14 Grafik IKM Per Usur Layanan IKD Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025	22
Gambar 15 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan IKD.....	23
Gambar 16 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan IKD	23
Gambar 17 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan IKD	24
Gambar 18 Grafik IKM Per Usur Layanan Akta Kelahiran Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025.....	25
Gambar 19 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan Akta Kelahiran	26
Gambar 20 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Akta Kelahiran	26
Gambar 21 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan Akta Kelahiran	27
Gambar 22 Grafik IKM Per Usur Layanan Akta Perkawinan Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025.....	28
Gambar 23 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan Akta Perkawinan.....	29
Gambar 24 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Akta Perkawinan ...	29
Gambar 25 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan Akta Perkawinan	30

Gambar 26 Grafik IKM Per Usur Layanan Lainnya Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025	31
Gambar 27 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan Lainnya	32
Gambar 28 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Lainnya.....	33
Gambar 29 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan Lainnya	33
Gambar 30 Grafik Kesesuaian Persyaratan.....	51
Gambar 31 Grafik prosedur Pelayanan.....	52
Gambar 32 Grafik Kecepatan Pelayanan.....	52
Gambar 33 Grafik Keseuaian/Kewajaran Biaya.....	53
Gambar 34 Grafik Kesesuaian Pelayanan	54
Gambar 35 Grafik Kompetensi Petugas.....	56
Gambar 36 Grafik Perilaku Petugas Pelayanan	57
Gambar 37 Grafik Kualitas Sarana dan Prasarana.....	58
Gambar 38 Grafik Penanganan Pengaduan	59
Gambar 39 Grafik Nilai Unsur Pelayanan 7 Layanan Disdukcapil KTT.....	63
Gambar 40 Tren Nilai SKM Disdukcapil KTT	67

Pendahuluan

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 Oktober hingga Desember 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 VI tahun 2025

No	Kegiatan	Oktober-Desember			
		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 381 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 5 Data Responden Dukcapil

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	75	19,69%
		PEREMPUAN	229	80,31%
2	PENDIDIKAN	SD Kebawah	87	22,83%
		SMP	56	14,70%
		SMA	102	26,77%
		D1 D3 D4	41	10,76%
		S1	90	23,62%
		S2 - S3	5	1,31%
3	PEKERJAAN	PNS	48	12,60%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Swasta	17	4,46%
		Wirausaha	25	6,56%
		Pelajar/Mahasiswa	24	6,30%
		Lainnya	267	70,08%

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

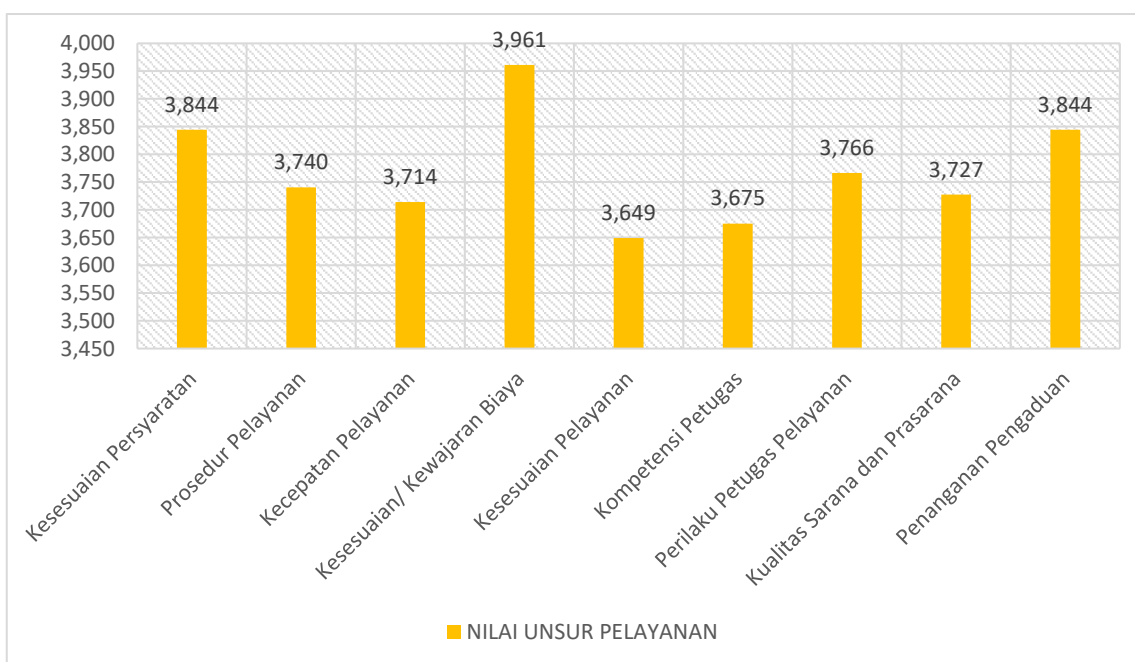
Tabel 6 Data Jenis Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	JENIS LAYANAN	KTP	77	20,21%
		KK	118	30,97%
		KIA	55	14,44%
		IKD	40	10,50%
		Akta Kelahiran	71	18,64%
		Akta Perkawinan	5	1,31%
		Layanan Lainnya	15	3,94%

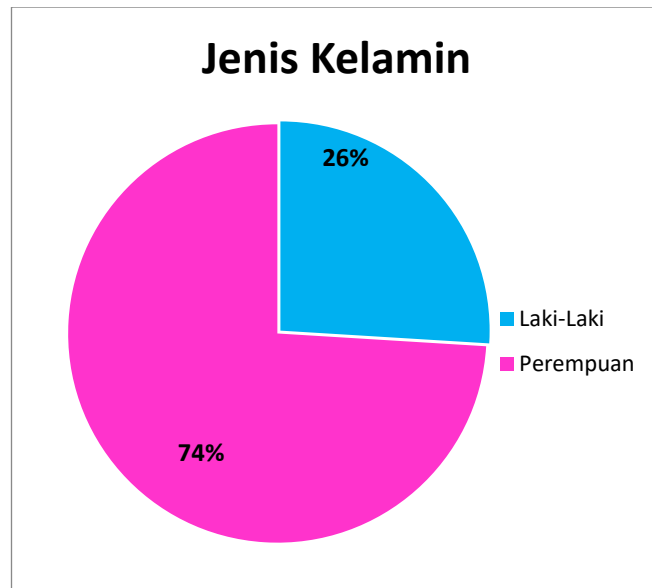
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dilakukan kepada 77 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.

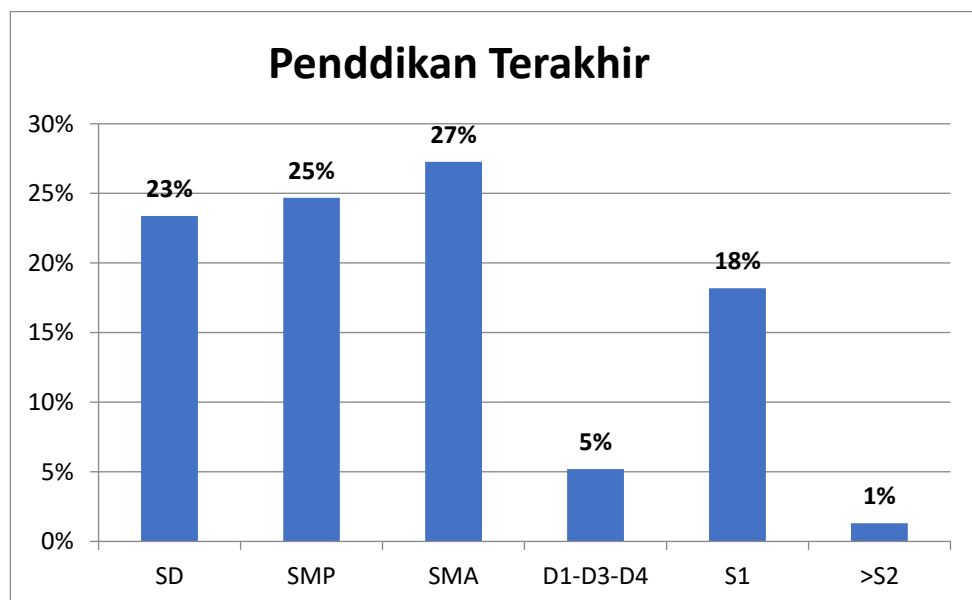


Gambar 2 Grafik IKM Per Usur Layanan KTP Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW III Tahun 2025



Gambar 3 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KTP

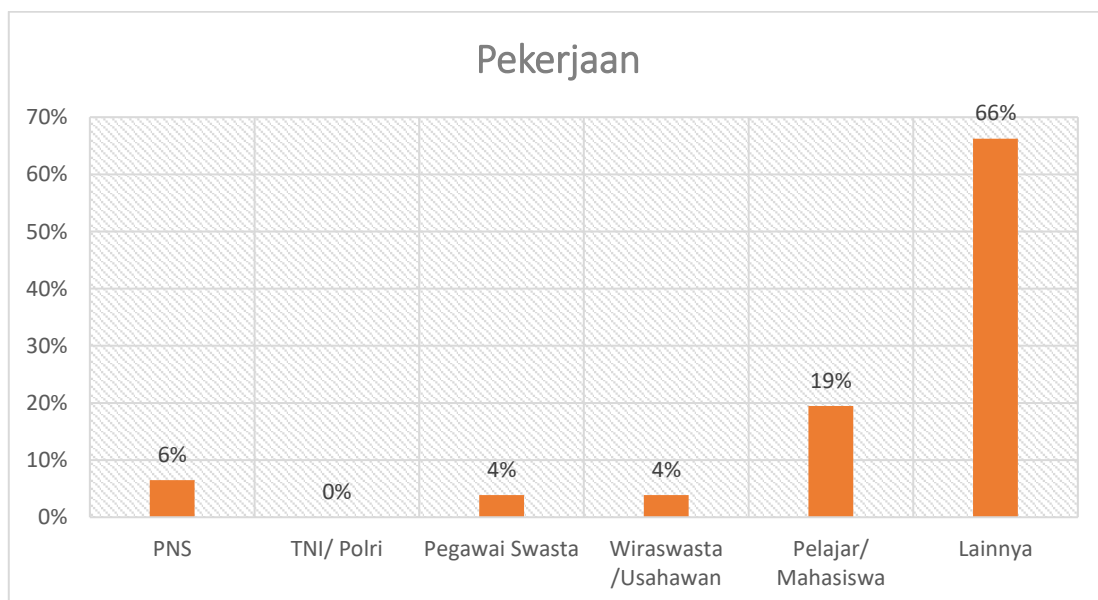
Berdasarkan hasil survei terhadap 77 responden, diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebesar 74% (57 orang), sedangkan laki-laki sebesar 26% (20 orang). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam pengurusan dokumen kependudukan, seperti KTP, dibandingkan laki-laki. 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 27% (21 orang),
- Diikuti oleh SMP sebanyak 25% (19 orang),
- SD sebanyak 23% (18 orang),
- S1 sebanyak 18% (14 orang),
- D1–D3 sebanyak 5% (4 orang),
- dan >S2 sebanyak 1% (1 orang).



Gambar 5 Grafik Pekerjaan Responden Pelayanan KTP

Berdasarkan hasil survei, komposisi pekerjaan responden adalah sebagai berikut:

- Lainnya (66% atau 51 orang), meliputi ibu rumah tangga, buruh, dan pekerjaan informal lainnya,
- Pelajar/Mahasiswa sebanyak 19% (15 orang),
- PNS sebanyak 6% (5 orang),
- Wiraswasta/Usahawan sebanyak 4% (3 orang),

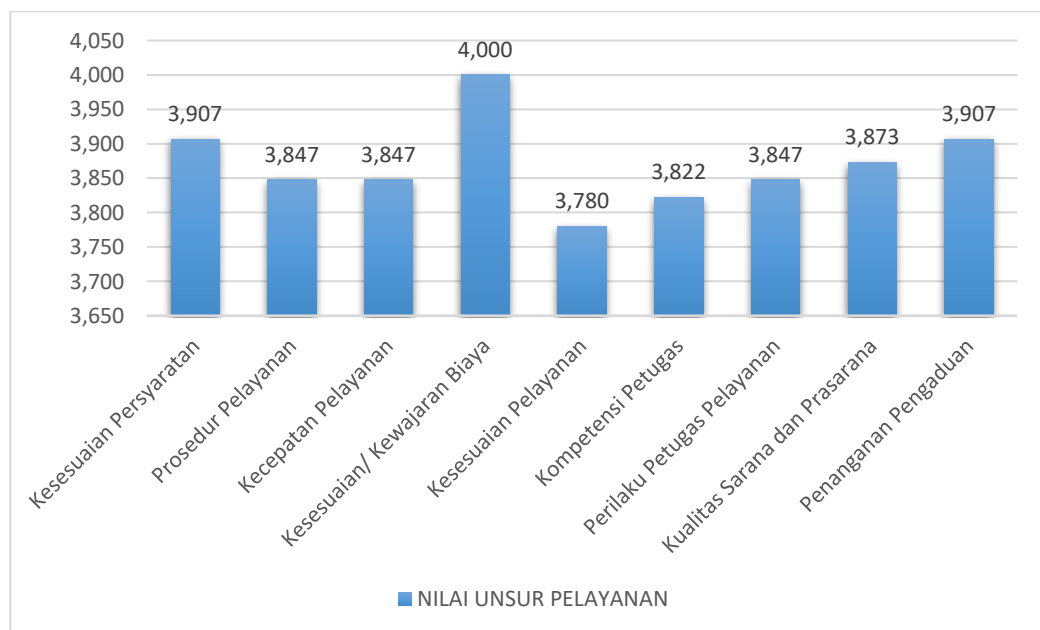
- Pegawai Swasta sebanyak 4% (3 orang),
- dan TNI/Polri 0% (tidak ada responden).

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 77 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

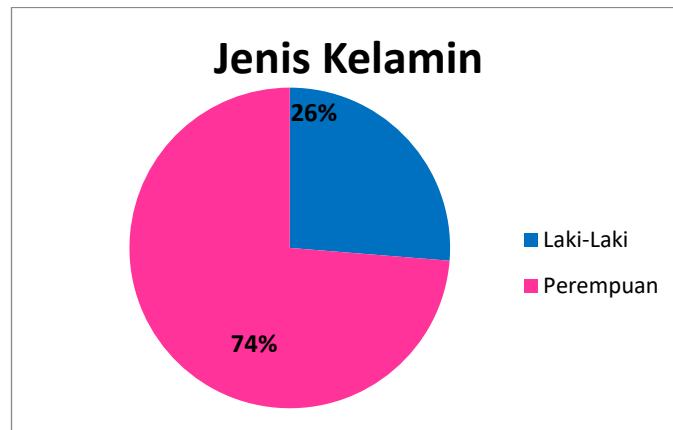
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Kartu Keluarga (KK) pada Triwulan IV Tahun 2025 bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung. Survei ini dilakukan sebagai bentuk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



Gambar 6 Grafik IKM Per Usur Layanan KK Pada Disdukcapil

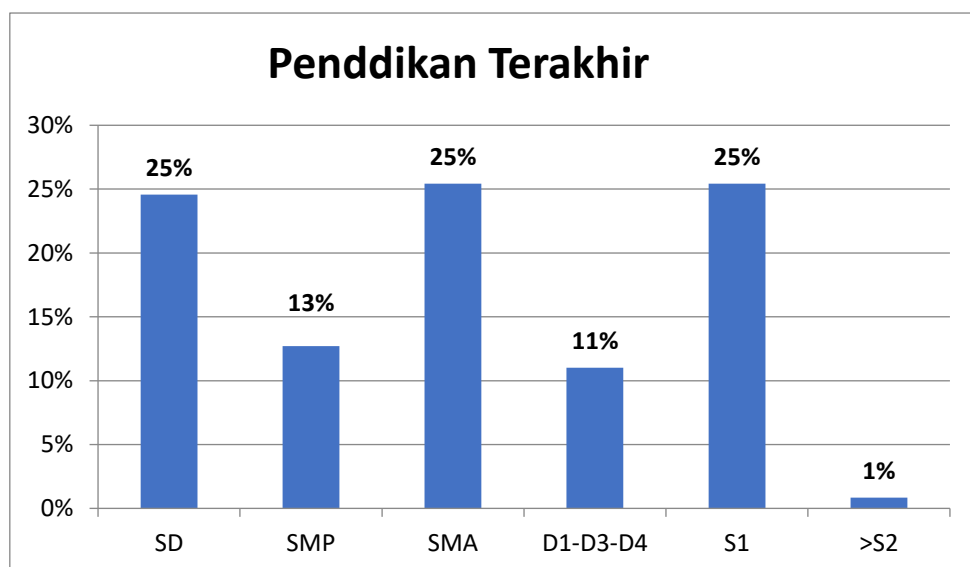
Kab. Tana Tidung TW IV Tahun 2025

Pada periode ini, jumlah responden yang terlibat sebanyak 118 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.



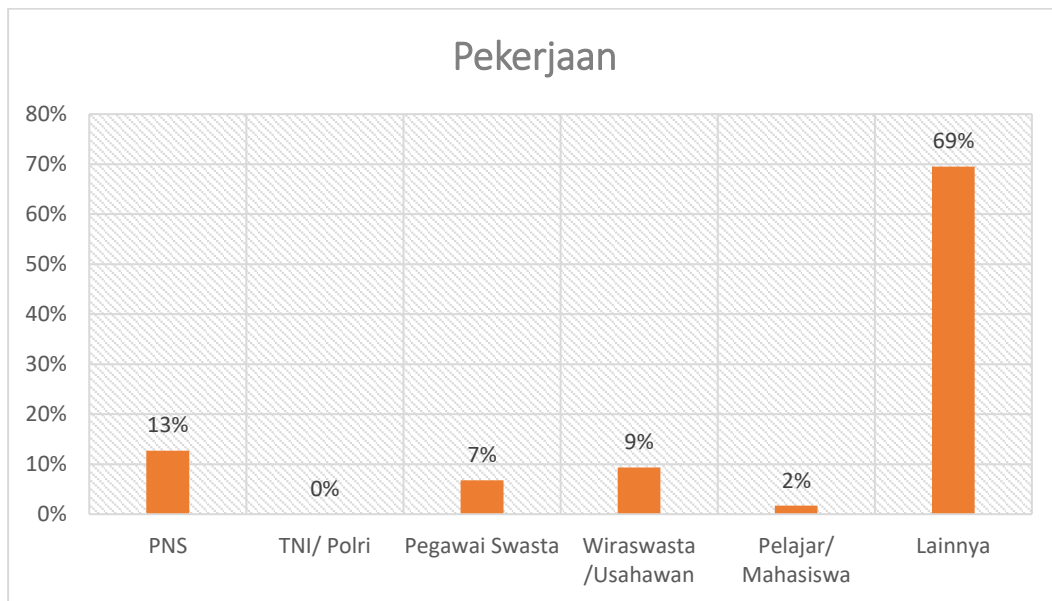
Gambar 7 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KK

Hasil survei menunjukkan bahwa dari total 118 responden, 26% berjenis kelamin laki-laki dan 74% 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 25%, diikuti oleh SD sebesar 25%, S1 sebesar 25%, SMP sebesar 13%, D1 – D3 – D4 sebesar 11% dan S2 sebesar 1%. 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

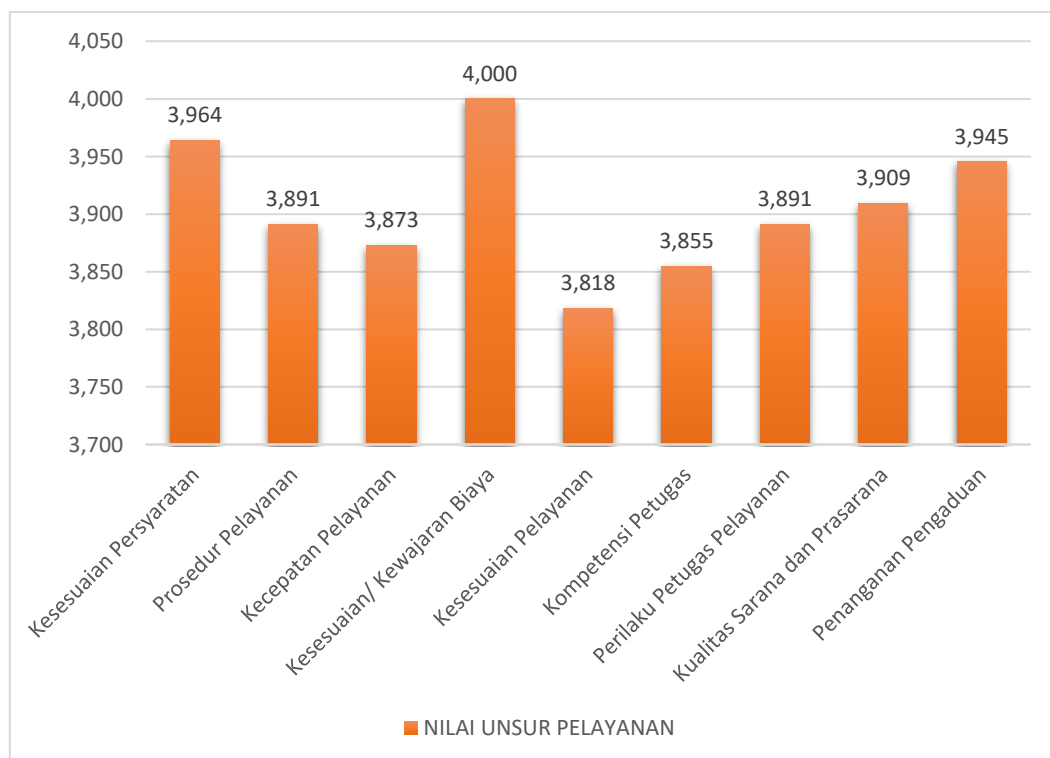
Berdasarkan pekerjaan, kategori lainnya mendominasi dengan persentase 69%, mencakup ibu rumah tangga, pekerja lepas, dan masyarakat umum. Selanjutnya, PNS sebesar 13%, wiraswasta/usahawan sebesar 9%, pegawai swasta sebesar 7%, dan pelajar/mahasiswa sebesar 2%. Tidak terdapat responden dari unsur TNI/Polri. 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, 118 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

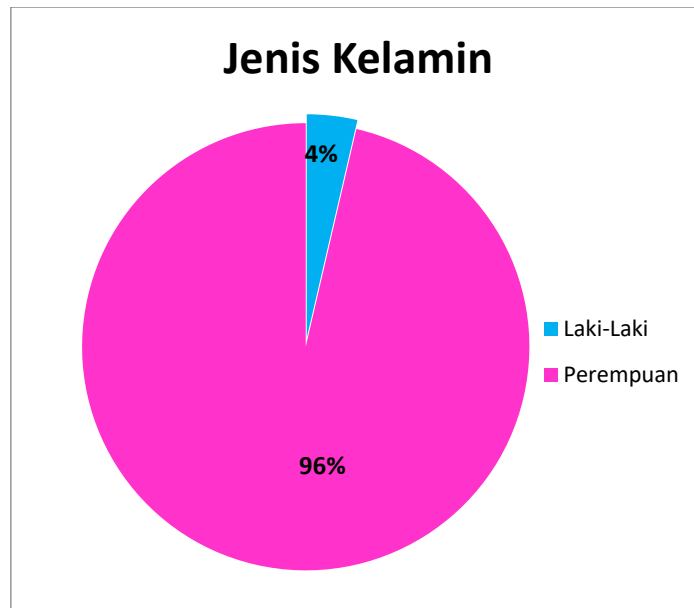
belakang. Temuan ini menjadi dasar penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan agar semakin cepat, mudah, dan sesuai harapan masyarakat.

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 IV 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 55 orang dengan latar belakang demografis yang beragam meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, dan pekerjaan

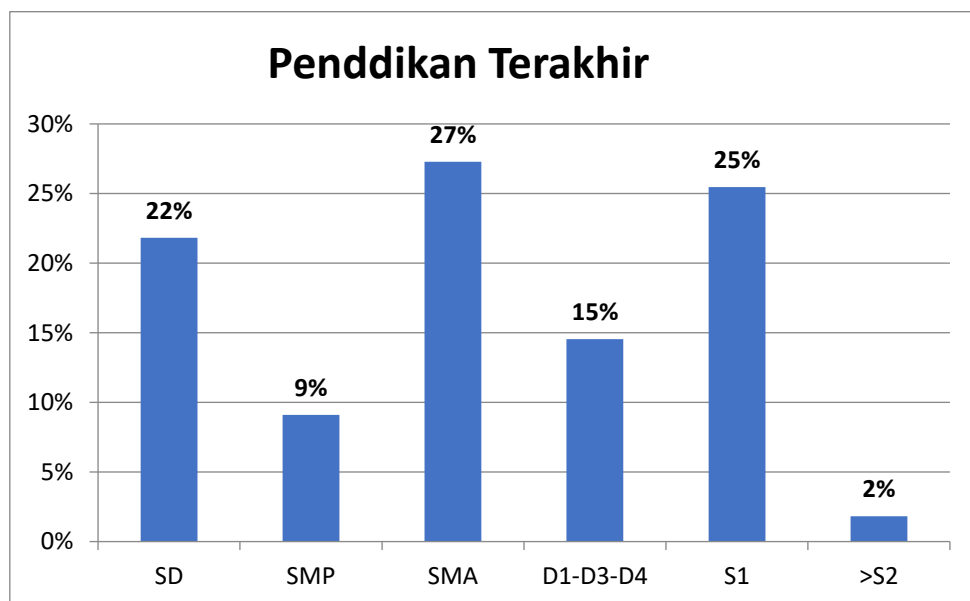


Gambar 10 Grafik IKM Per Usur Layanan KIA Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW IV Tahun 2025



Gambar 11 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan KIA

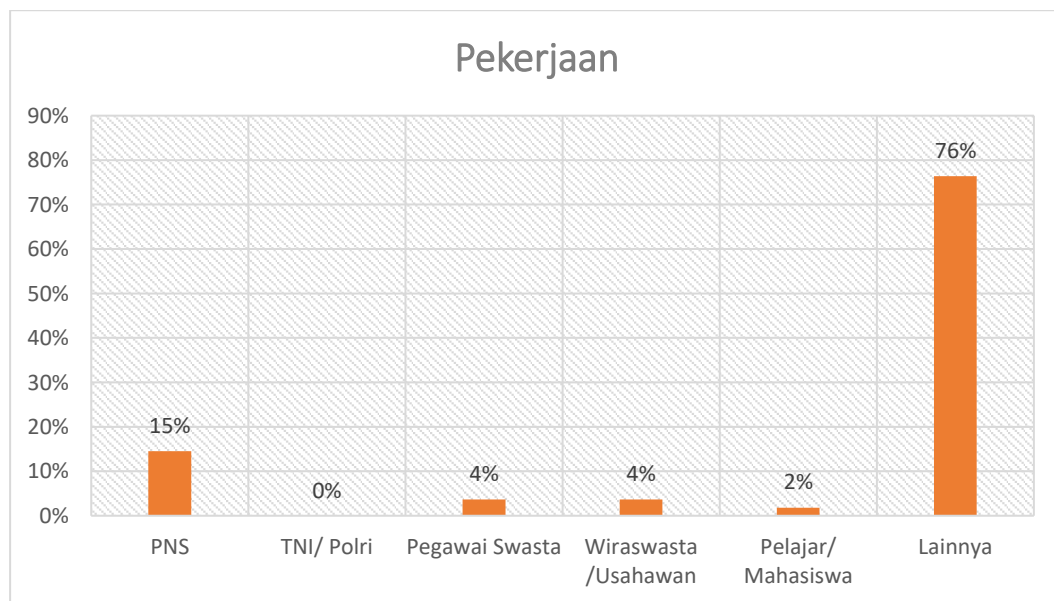
Hasil survei menunjukkan bahwa dari total 55 responden, 4% berjenis kelamin laki-laki dan 96% berjenis kelamin perempuan. Persentase ini memperlihatkan bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan Kartu Identitas Anak. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran penting dalam pengelolaan dokumen kependudukan keluarga.



Gambar 12 Grafik Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan KIA

Dari sisi pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebesar 27%, diikuti oleh S1 sebesar 25%, SD sebesar 22%, D1–D3–D4 sebesar 15%, SMP sebesar 9% dan S2 sebesar 2%.

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

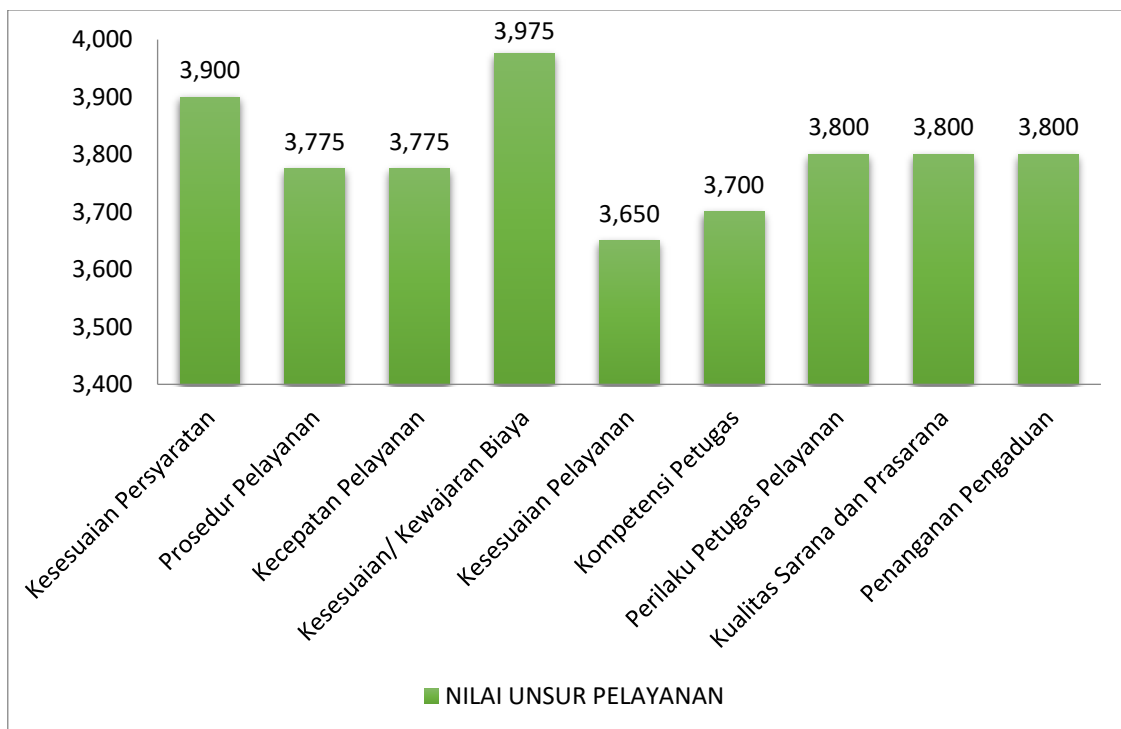
Dari aspek pekerjaan, sebagian besar responden berasal dari kategori lainnya sebesar 76%, yang mencakup ibu rumah tangga, pekerja informal, serta masyarakat umum. Sementara itu, PNS sebesar 15%, pegawai swasta sebesar 4%, wirausaha/usahawan sebesar 4%, Pelajar/Mahasiswa sebesar 2%, dan tidak terdapat responden dari kategori TNI/Polri. 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 55 responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan IV 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.

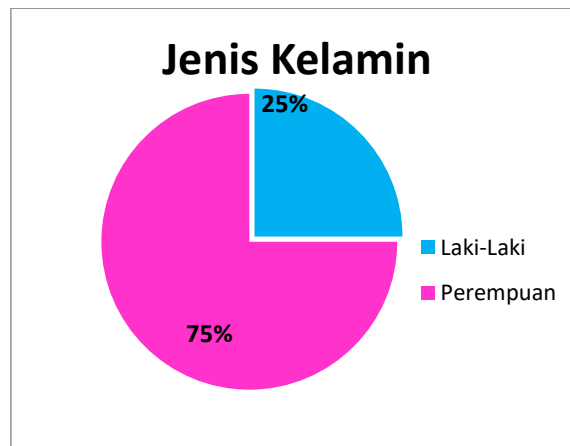
3.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Identitas Kependudukan Digital



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

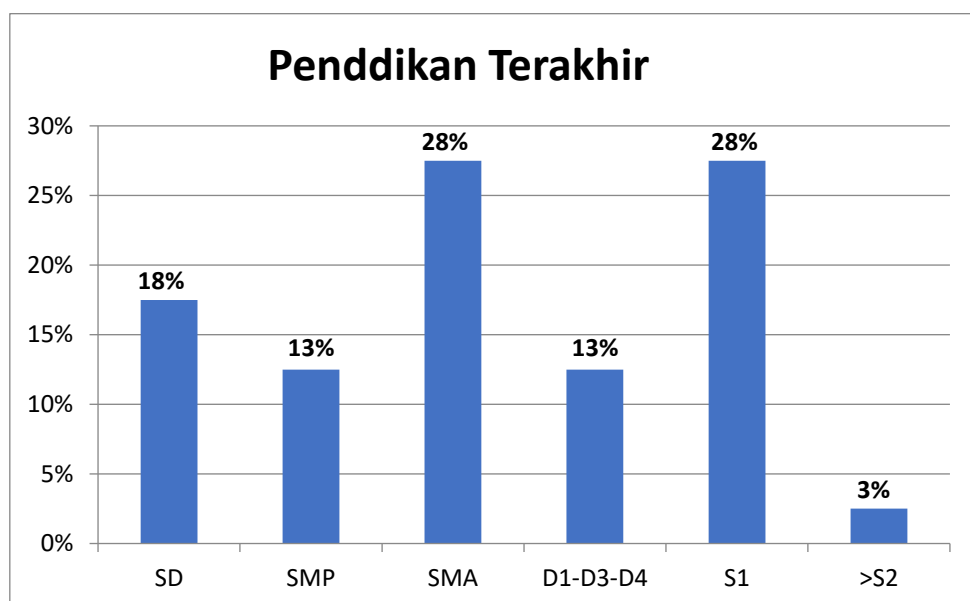
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Triwulan IV Tahun 2025 dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan publik,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

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 40 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.



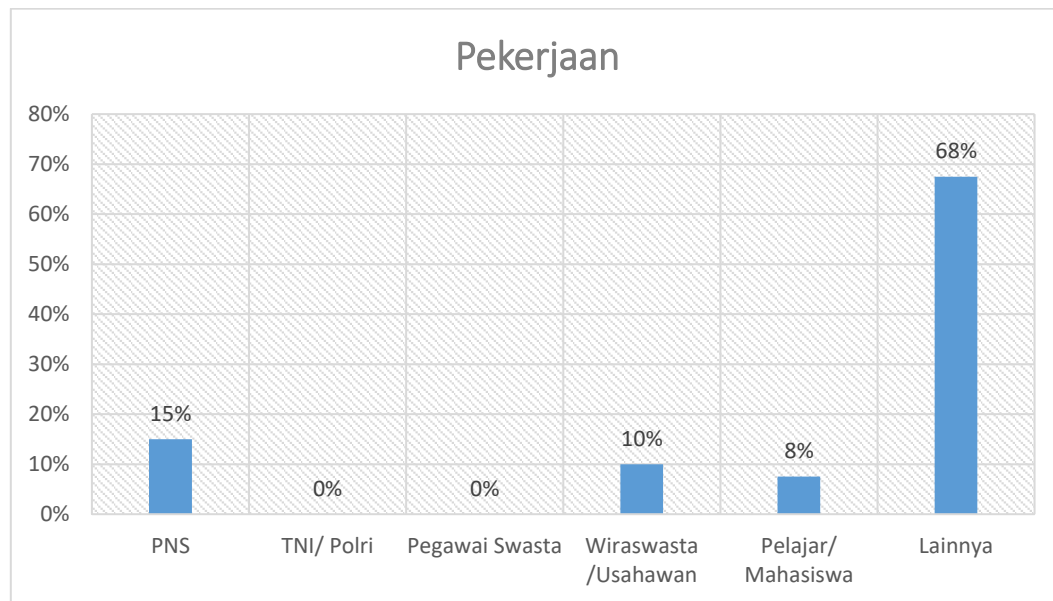
Gambar 15 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan IKD

Berdasarkan hasil survei, responden didominasi oleh perempuan sebesar 75%, sedangkan laki-laki sebesar 25%. 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 S1 dan SMA memiliki proporsi tertinggi, masing-masing sebesar 28%, disusul oleh SD sebesar 18%, SMP dan D1–D3–D4 sebesar 13%, dan S2 sebesar 3%. 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 68%, diikuti oleh PNS sebesar 15%, wirausaha/usahawan sebesar 10%, pelajar/mahasiswa sebesar 8%. Tidak terdapat responden dari unsur TNI/Polri dan Pegawai Swasta. Dominasi kelompok “lainnya” dan PNS menunjukkan bahwa layanan IKD mulai diminati oleh masyarakat umum. Hal ini menandakan adanya penerimaan positif terhadap transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan.

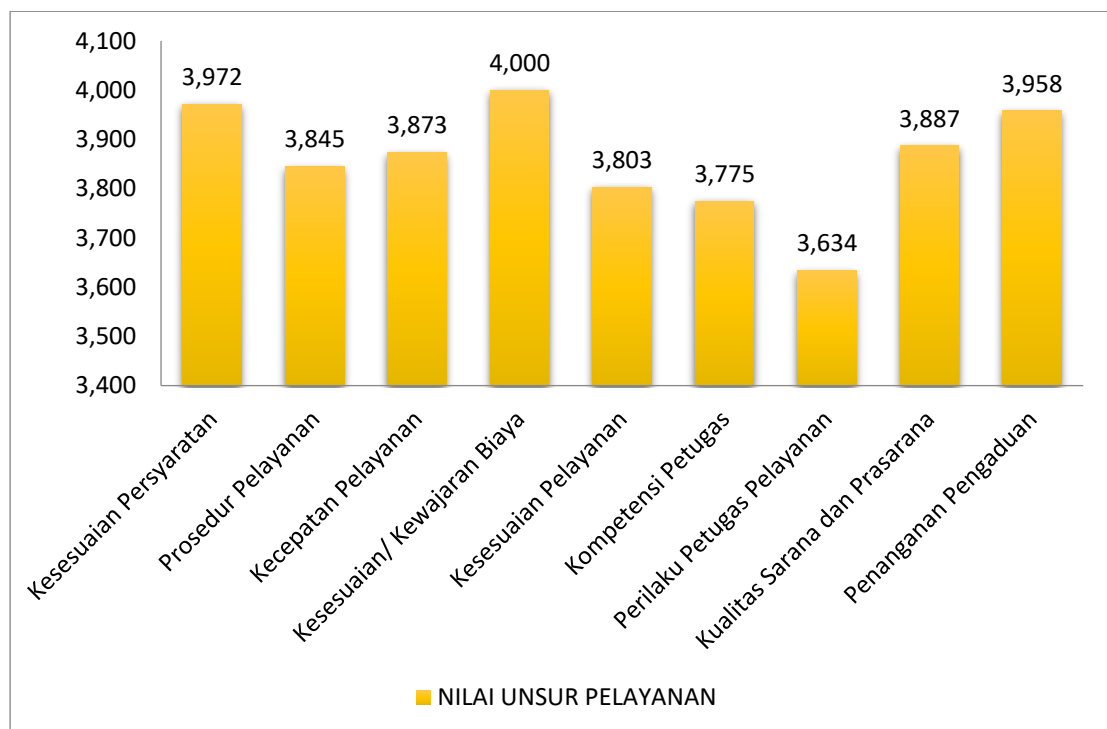
Dari hasil survei terhadap 40 responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan IV Tahun 2025 telah menjangkau masyarakat dari berbagai lapisan dan latar belakang pendidikan. Tingginya partisipasi 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

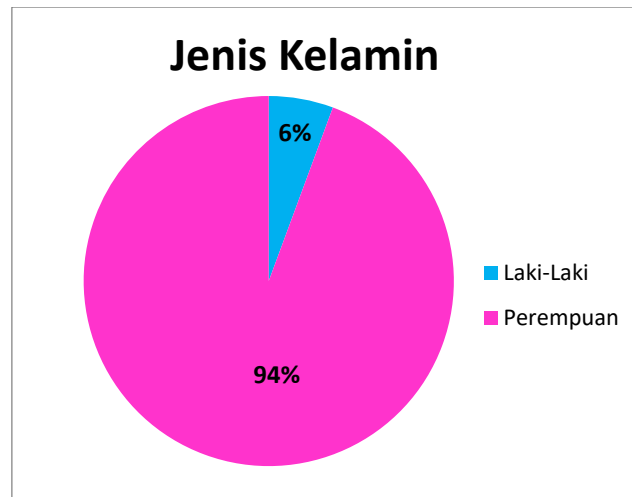
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Akta Kelahiran pada Triwulan IV Tahun 2025 dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung sebagai bagian dari upaya evaluasi kinerja pelayanan publik.

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



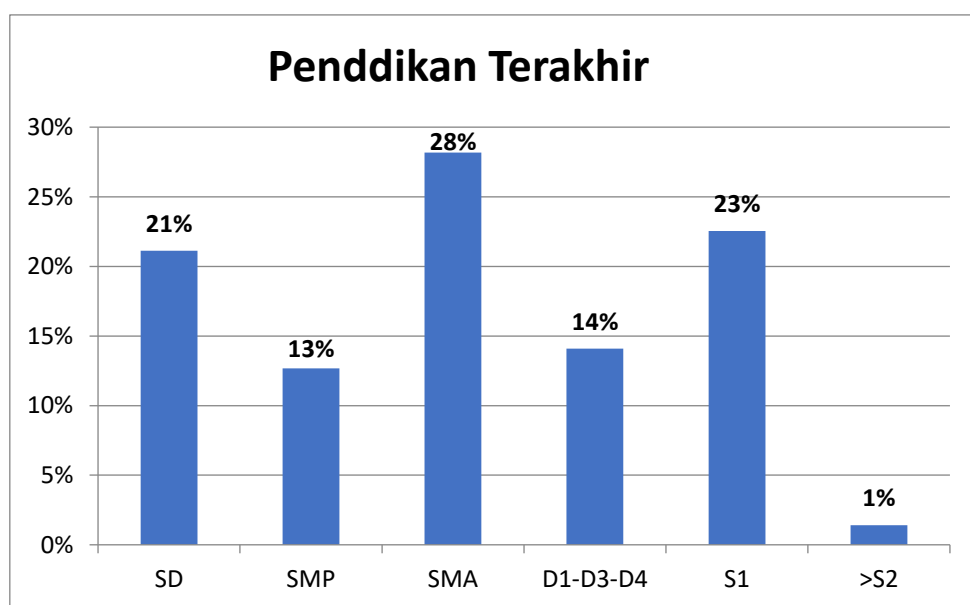
Gambar 18 Grafik IKM Per Usur Layanan Akta Kelahiran Pada Disdukcapil Kab. Tana Tidung TW IV Tahun 2025

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 71 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

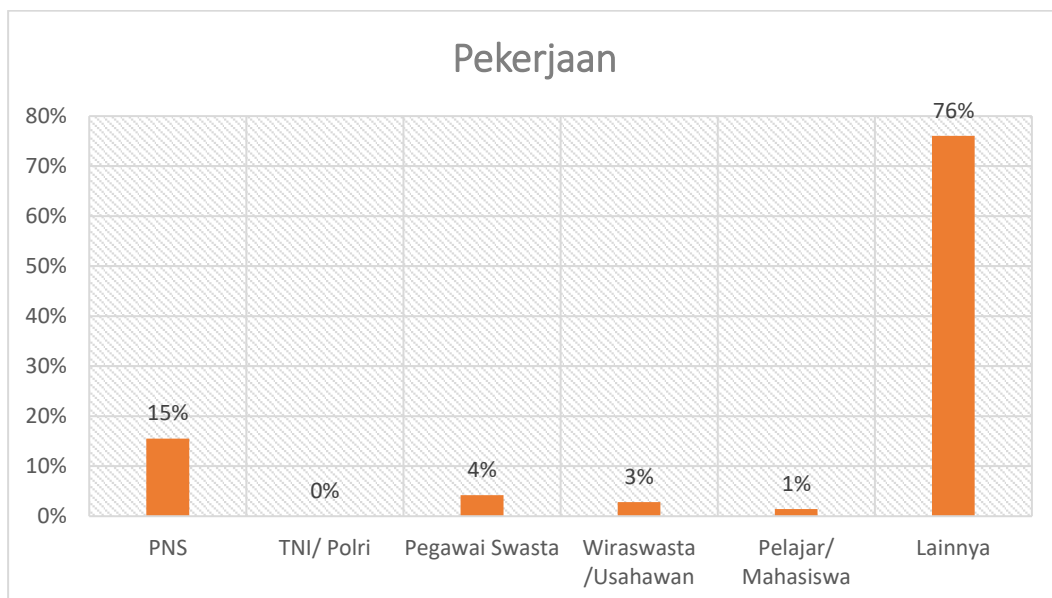
Hasil survei menunjukkan bahwa dari total 71 responden, 6% berjenis kelamin laki-laki dan 94% berjenis kelamin perempuan. Persentase ini memperlihatkan bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan Akta Kelahiran. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran penting dalam pengelolaan dokumen kependudukan keluarga. 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 28%, diikuti oleh S1 sebesar 23%, SD sebesar 21%, D1–D3–D4 sebesar 14%, SMP sebesar 13% dan S2 sebesar 1%. 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 (76%), yang mencakup masyarakat dengan pekerjaan nonformal atau ibu rumah tangga. Selanjutnya, terdapat 15% PNS, 4% pegawai swasta, 3% wiraswasta/usahawan, dan 1% 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.

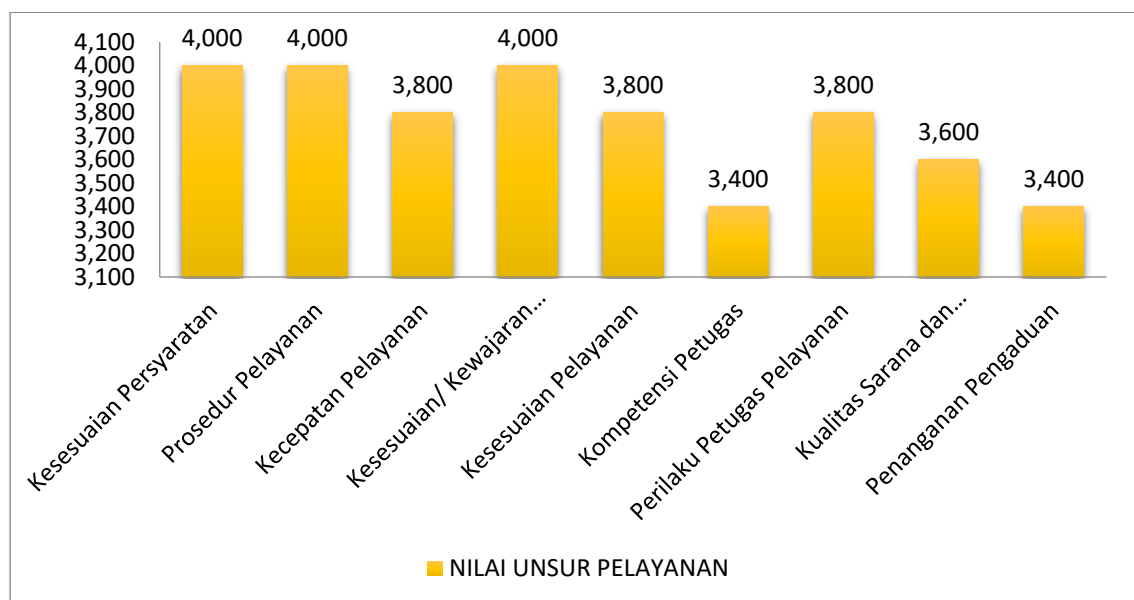
Berdasarkan hasil survei terhadap 71 responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan IV 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

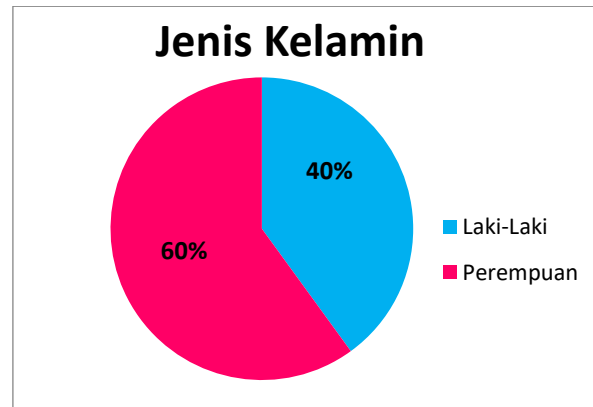
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Akta Perkawinan pada Triwulan IV Tahun 2025 dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung sebagai upaya evaluasi dan pengendalian kualitas pelayanan publik di bidang pencatatan sipil.



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

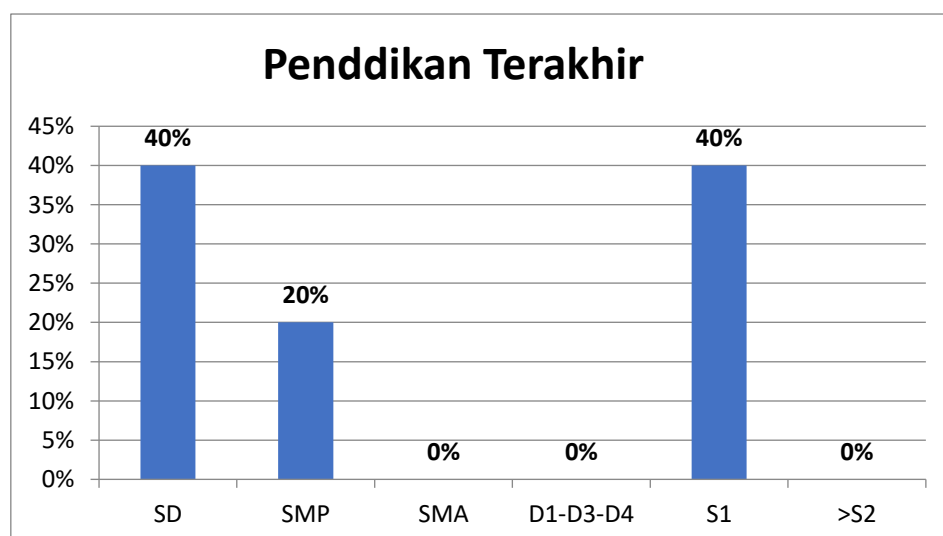
Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan akta perkawinan, sekaligus menjadi bahan pertimbangan

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.



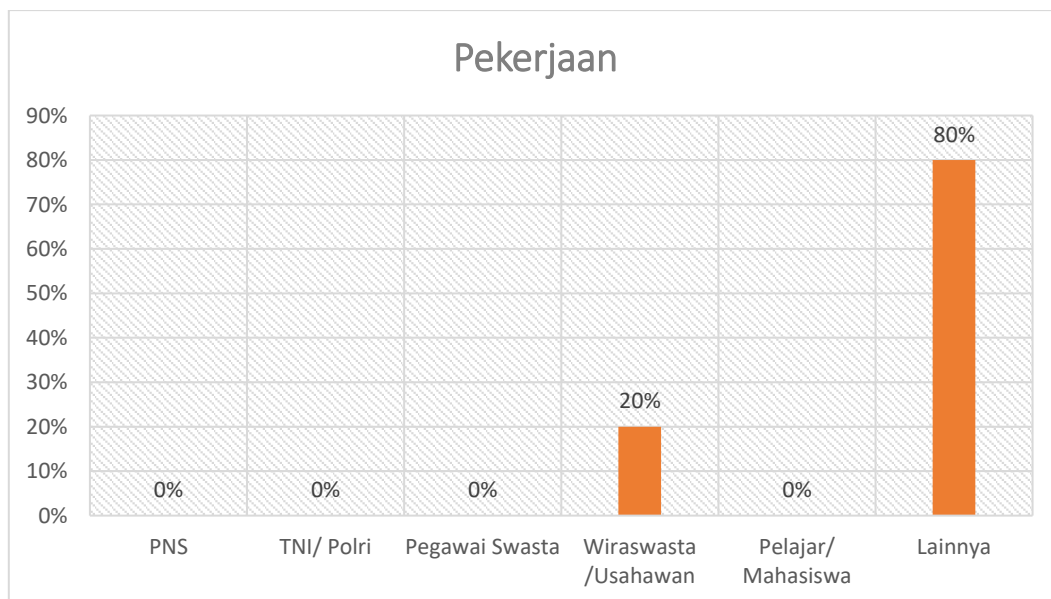
Gambar 23 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan Akta Perkawinan

Berdasarkan hasil survei, responden Perempuan mendominasi dengan persentase 60%, sedangkan laki-laki sebesar 40%. Komposisi ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak berperan dalam proses pengurusan Akta Perkawinan, yang umumnya dilakukan oleh pihak suami sebagai kepala keluarga. Namun, partisipasi laki-laki 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 SD dan S1 menempati persentase tertinggi masing-masing sebesar 40%, sedangkan SMP sebesar 20%. Tidak terdapat responden dengan pendidikan SMA, 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 80%, sedangkan wiraswasta/usahawan sebesar 20%.

Tidak terdapat responden dari kategori Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI/Polri, dan Pegawai Swasta. Kondisi ini mencerminkan bahwa layanan Akta Perkawinan dimanfaatkan oleh masyarakat dari beragam kalangan profesi, baik aparat pemerintah, pegawai swasta, maupun masyarakat umum.

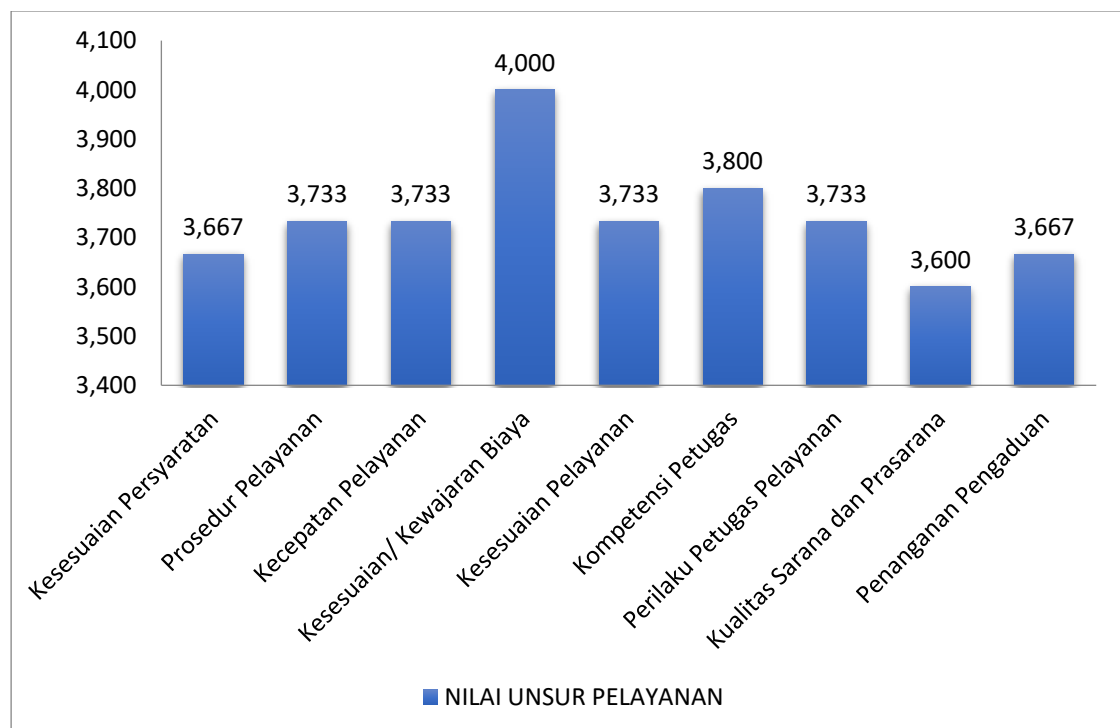
Hal ini menegaskan bahwa layanan pencatatan sipil bersifat inklusif dan terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dari hasil survei yang melibatkan 5 responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan IV 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

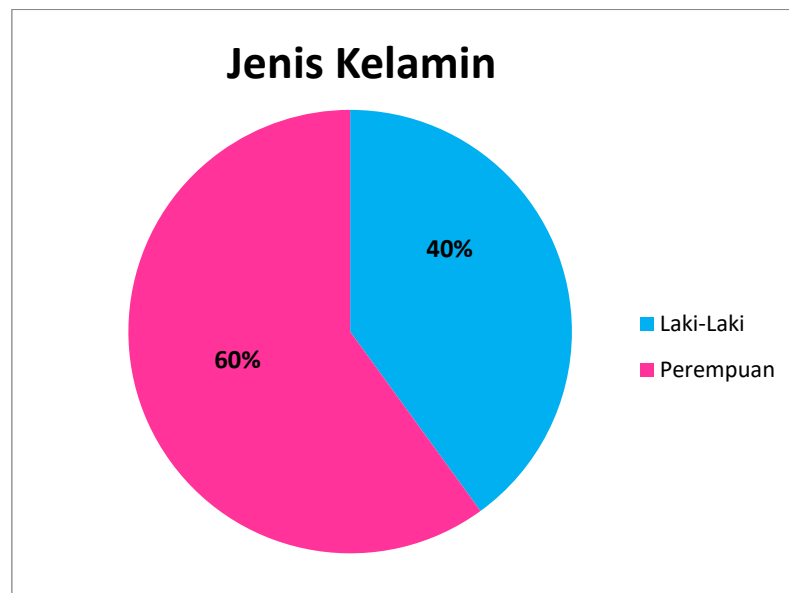
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Lainnya pada Triwulan IV Tahun 2025 dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung sebagai bagian dari kegiatan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan publik.



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

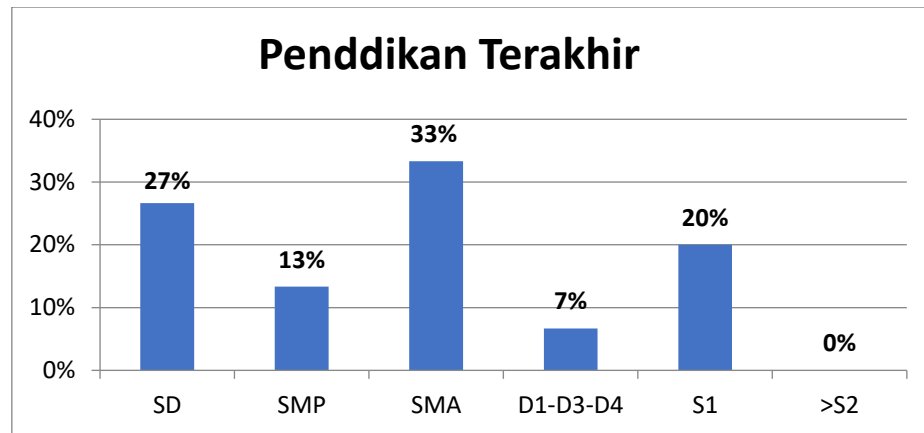
Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang termasuk dalam kategori *Pelayanan Lainnya*, yaitu Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI), Akta Kematian, Pindah Penduduk, dan Akta Perceraian. Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi penting 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 perempuan mendominasi dengan persentase 60%, sementara laki-laki sebesar 40%.



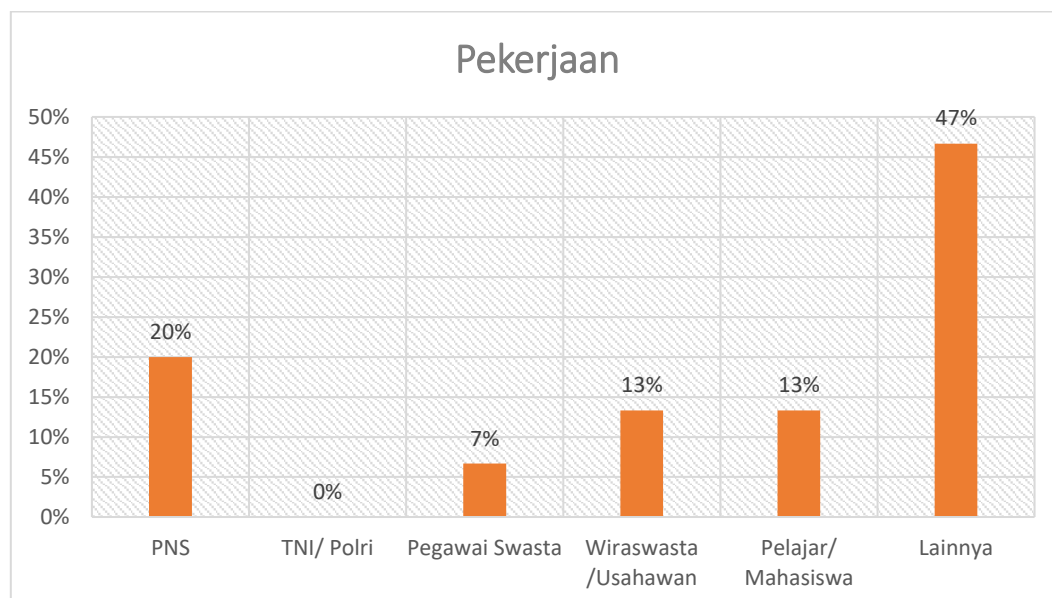
Gambar 27 Diagram Jenis Kelamin Responden Pelayanan Lainnya

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 60% 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 SMA merupakan yang terbanyak dengan persentase 33%, diikuti oleh SD sebesar 27%, S1 sebesar 20%, SMP sebesar 13% dan D1–D3–D4 sebesar 7%. Tidak terdapat responden dengan pendidikan 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 47%, diikuti oleh PNS sebesar 20%, wirausaha/usahawan dan pelajar/mahasiswa masing-masing sebesar 13%, serta pegawai swasta sebesar 7%. Tidak terdapat responden dari kalangan TNI/Polri. 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 aparaturnya pemerintahan.

Berdasarkan hasil survei terhadap 15 responden, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Lainnya (SKPWNI, Akta Kematian, Pindah Penduduk, dan Akta Perceraian) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung pada Triwulan IV 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. Keikutsertaan responden laki-laki menunjukkan adanya peran aktif kepala keluarga dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan, sedangkan dominasi responden perempuan menandakan adanya 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.⁹⁶

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	96,10	93,51	92,86	99,03	91,23	91,88	94,16	93,18	96,10
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,13								

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 94,13 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 (Diperbaiki)
U1 (Persyaratan Pelayanan)	96,10	A	Persyaratan pelayanan telah disusun secara jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh masyarakat, serta

			mendukung kelancaran proses pelayanan.
U2(Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	93,51	A	Sistem dan prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik dan terstruktur, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan KTP.
U3(Waktu Pelayanan)	92,86	A	Waktu penyelesaian pelayanan KTP dinilai cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
U4(Biaya/Tarif Pelayanan)	99,03	A	Pelayanan KTP diberikan tanpa pungutan biaya, sehingga memberikan kepastian dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.
U5(Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	91,23	A	Produk layanan berupa KTP elektronik telah memenuhi standar kualitas dan dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	91,88	A	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
U7(Perilaku Pelaksana)	94,16	A	Pelaksana pelayanan menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
U8 (Sarana dan Prasarana)	93,18	A	Sarana dan prasarana pelayanan tersedia dengan baik dan mendukung kelancaran proses pelayanan KTP.

U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	96,10	A	Mekanisme penanganan pengaduan telah dilaksanakan dengan baik sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan.
---	-------	---	--

Interpretasi Nilai IKM

Nilai 94,13 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	97,67	96,19	96,19	100	94,49	95,55	96,19	96,82	97,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,65								

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sembilan unsur pelayanan Kartu Keluarga (KK), diperoleh nilai rata-rata IKM Unit Layanan sebesar 96,65. 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 Pelayanan	Nilai IKM	Kategori	Analisis Singkat
U1 (Persyaratan Pelayanan)	97,67	A	Persyaratan pelayanan telah disusun secara jelas, transparan, dan mudah

			dipenuhi sehingga mendukung kelancaran proses pelayanan.
U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	96,19	A	Sistem dan prosedur pelayanan berjalan efektif dan terstruktur, memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan KK.
U3 (Waktu Pelayanan)	96,19	A	Waktu penyelesaian pelayanan dinilai sangat cepat dan konsisten dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
U4 (Biaya/Tarif Pelayanan)	100	A	Pelayanan KK diberikan tanpa pungutan biaya sehingga memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.
U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	94,49	A	Produk layanan KK memiliki kualitas sangat baik dan sesuai dengan ketentuan serta kebutuhan masyarakat.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	95,55	A	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi yang sangat baik dalam menjalankan tugas dan memberikan layanan kepada masyarakat.
U7 (Perilaku Pelaksana)	96,19	A	Pelaksana pelayanan menunjukkan sikap profesional, ramah, dan responsif dalam melayani masyarakat.
U8 (Sarana dan Prasarana)	96,82	A	Sarana dan prasarana pelayanan tersedia secara memadai dan mendukung kenyamanan serta kelancaran pelayanan.
U9 (Penanganan)	97,67	A	Mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan sangat baik sebagai

Pengaduan, Saran dan Masukan)			sarana evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
--	--	--	---

Interpretasi Nilai IKM Unit Layanan

Nilai IKM 96,65 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	99,09	97,27	96,82	100,00	95,45	96,364	97,27	97,73	98,64
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97,53								

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sembilan unsur pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), diperoleh nilai rata-rata IKM Unit Layanan sebesar 97,53. 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 Pelayanan	Nilai IKM	Kategori	Analisis Singkat
U1 (Persyaratan Pelayanan)	99,09	A	Persyaratan pelayanan dinilai sangat jelas, transparan, dan mudah

			dipenuhi sehingga mendukung kelancaran proses pelayanan.
U2(Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	97,27	A	Sistem dan prosedur pelayanan berjalan sangat baik, terstruktur, dan mudah dipahami oleh masyarakat.
U3(Waktu Pelayanan)	96,82	A	Waktu penyelesaian pelayanan KIA dinilai sangat cepat dan konsisten sesuai standar pelayanan.
U4(Biaya/Tarif Pelayanan)	100,00	A	Pelayanan KIA diberikan tanpa pungutan biaya sehingga memperoleh apresiasi maksimal dari masyarakat.
U5(Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	95,45	A	Produk layanan KIA memiliki kualitas sangat baik dan telah memenuhi ketentuan yang berlaku.
U6(Kompetensi Pelaksana)	96,364	A	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi yang sangat baik dalam melaksanakan tugas dan memberikan layanan.
U7(Perilaku Pelaksana)	97,27	A	Pelaksana pelayanan menunjukkan sikap profesional, ramah, dan

			responsif dalam melayani masyarakat.
U8 (Sarana dan Prasarana)	97,73	A	Sarana dan prasarana pelayanan tersedia sangat memadai dan mendukung kenyamanan serta efektivitas pelayanan.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	98,64	A	Mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan sangat optimal sebagai sarana evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

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	97,50	94,38	94,38	99,38	91,25	92,500	95,00	95,00	95,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,84								

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sembilan unsur pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), diperoleh nilai rata-rata IKM Unit Layanan sebesar 94,84. Berdasarkan konversi nilai sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, hasil tersebut termasuk dalam kategori

“Sangat Baik” (A). Ini menandakan bahwa kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, khususnya untuk pelayanan Identitas Kependudukan Digital, telah memberikan kepuasan tinggi bagi masyarakat.

Tabel 14 Analisis per Unsur Pelayanan IKD

Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Kategori	Analisis Singkat
U1 (Persyaratan Pelayanan)	97,50	A	Persyaratan pelayanan telah disusun dengan jelas dan mudah dipahami sehingga mendukung kelancaran proses pelayanan.
U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	94,38	A	Sistem dan prosedur pelayanan berjalan baik dan terstruktur, memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.
U3 (Waktu Pelayanan)	94,38	A	Waktu penyelesaian pelayanan dinilai cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
U4 (Biaya/Tarif Pelayanan)	99,38	A	Pelayanan IKD diberikan tanpa pungutan biaya sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	91,25	A	Produk layanan IKD dinilai sesuai dengan ketentuan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	92,500	A	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi yang memadai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
U7 (Perilaku Pelaksana)	95,00	A	Pelaksana pelayanan menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional dalam melayani masyarakat.
U8 (Sarana dan Prasarana)	95,00	A	Sarana dan prasarana pelayanan tersedia dengan baik dan mendukung kenyamanan serta kelancaran pelayanan.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	95,00	A	Mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan baik sebagai sarana evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

4.1.4. 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	99,30	96,13	96,83	100,00	95,07	94,366	90,85	97,18	98,94
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,42								

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sembilan unsur pelayanan Akta Kelahiran, diperoleh nilai rata-rata IKM Unit Layanan sebesar 96,42. 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 Pelayanan	Nilai IKM	Kategori	Analisis Singkat
U1 (Persyaratan Pelayanan)	99,30	A	Persyaratan pelayanan akta kelahiran dinilai sangat jelas, transparan, dan mudah dipenuhi oleh masyarakat.
U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	96,13	A	Sistem dan prosedur pelayanan berjalan sangat baik, terstruktur, dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta

			kelahiran.
U3 (Waktu Pelayanan)	96,83	A	Waktu penyelesaian pelayanan akta kelahiran dinilai sangat cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
U4 (Biaya/Tarif Pelayanan)	100,00	A	Pelayanan akta kelahiran diberikan tanpa pungutan biaya sehingga memperoleh apresiasi maksimal dari masyarakat.
U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	95,07	A	Produk layanan berupa akta kelahiran dinilai memiliki kualitas sangat baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	94,366	A	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memproses dan menerbitkan akta kelahiran.
U7 (Perilaku Pelaksana)	90,85	A	Pelaksana pelayanan menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional dalam

			memberikan pelayanan kepada masyarakat.
U8 (Sarana dan Prasarana)	97,18	A	Sarana dan prasarana pelayanan tersedia sangat memadai dan mendukung kenyamanan serta kelancaran pelayanan akta kelahiran.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	98,94	A	Mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan sangat optimal sebagai sarana evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

4.1.5 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	95,00	95,00	95,00	100,00	95,00	90,00	90,00	100,00	100,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,46								

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap sembilan unsur pelayanan Akta Perkawinan, diperoleh nilai IKM Unit Layanan sebesar 95,46. 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 Pelayanan	Nilai IKM	Kategori	Analisis
U1 (Persyaratan Pelayanan)	95,00	A	Persyaratan pelayanan akta perkawinan telah disusun secara jelas dan mudah dipahami sehingga mendukung kelancaran proses pelayanan.
U2 (Sistem, Mekkanisme, dan Prosedur)	95,00	A	Sistem dan prosedur pelayanan berjalan dengan baik dan terstruktur, sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta perkawinan.
U3 (Waktu Pelayanan)	95,00	A	Waktu penyelesaian pelayanan dinilai cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
U4 (Biaya/Tarif Pelayanan)	100,00	A	Pelayanan akta perkawinan diberikan tanpa pungutan biaya sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.
U5 (Produk Spesifikasi)	95,00	A	Produk layanan berupa akta perkawinan dinilai

Jenis Pelayanan)			memiliki kualitas baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	90,00	A	Pelaksana pelayanan dinilai cukup kompeten, namun masih diperlukan peningkatan keterampilan dan kapasitas dalam pelayanan publik.
U7 (Perilaku Pelaksana)	90,00	A	Pelaksana pelayanan menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
U8 (Sarana dan Prasarana)	100,00	A	Sarana dan prasarana pelayanan tersedia sangat memadai dan mendukung kenyamanan serta kelancaran pelayanan akta perkawinan.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	100,00	A	Mekanisme penanganan pengaduan telah tersedia, namun masih perlu penguatan pada aspek tindak lanjut dan dokumentasi pengaduan.

Interpretasi Nilai IKM Unit Layanan

Nilai IKM sebesar 95,46 menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap pelayanan akta perkawinan. Pelayanan dinilai cepat, jelas, gratis, dan dilakukan oleh petugas yang ramah.

4.1.6 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	93,33	93,33	100,00	93,33	95,00	93,33	90,00	91,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,43								

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 93,43. 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)	93,33	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)	93,33	A	Produk layanan yang dihasilkan sesuai harapan masyarakat, meskipun perlu peningkatan akurasi data dokumen.
U6 (Kompetensi Pelaksana)	95,00	A	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat, meskipun peningkatan kapasitas tetap diperlukan.
U7 (Perilaku Pelaksana)	93,33	A	Petugas ramah, sopan, dan responsif dalam memberikan pelayanan.
U8 (Sarana dan Prasarana)	90,00	A	Fasilitas pelayanan cukup lengkap dan nyaman bagi masyarakat.
U9 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	91,67	A	Sistem pengaduan sudah berfungsi baik dan masyarakat merasa mudah untuk memberikan masukan.

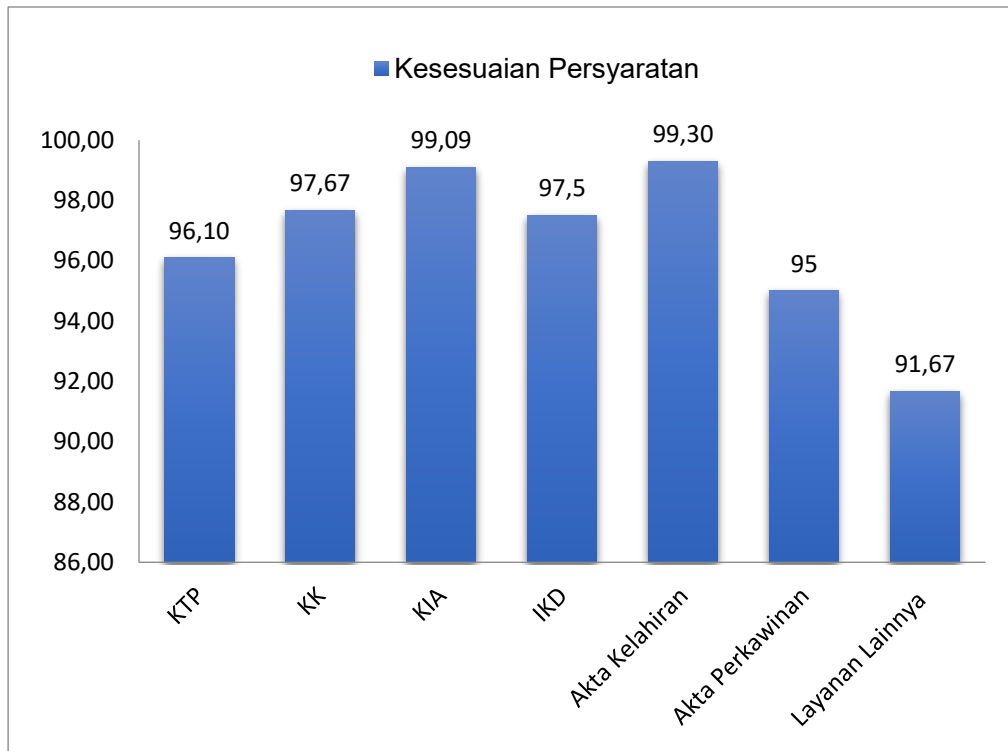
Interpretasi Nilai IKM Unit Layanan

Nilai IKM sebesar 93,43 menggambarkan bahwa kinerja pelayanan pada layanan lainnya sangat memuaskan masyarakat. Unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah biaya pelayanan (U4) dan Kompetensi Pelaksana (U6) yang masing-masing mencapai

nilai 100 dan 95. 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

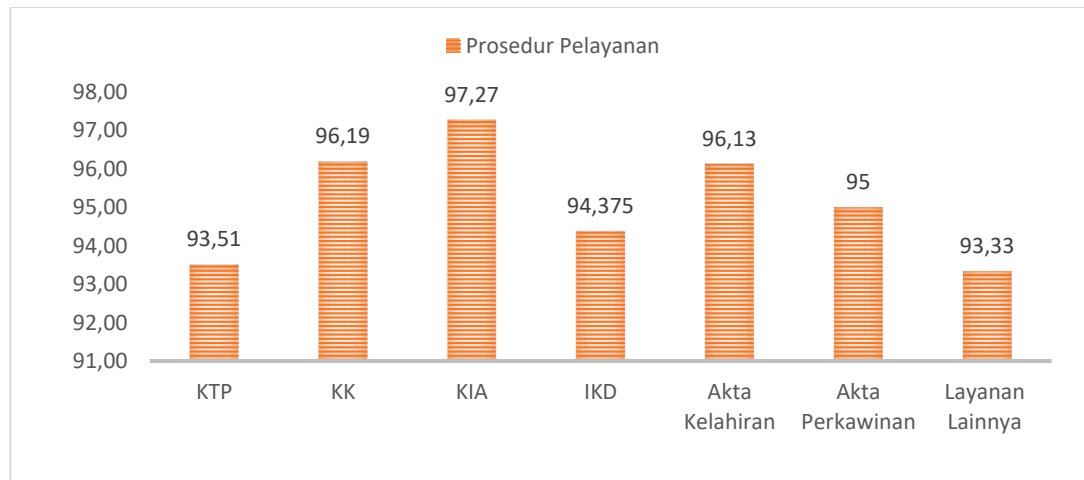
4.2.1. U1 Kesesuaian Persyaratan



Gambar 30 Grafik Kesesuaian Persyaratan

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

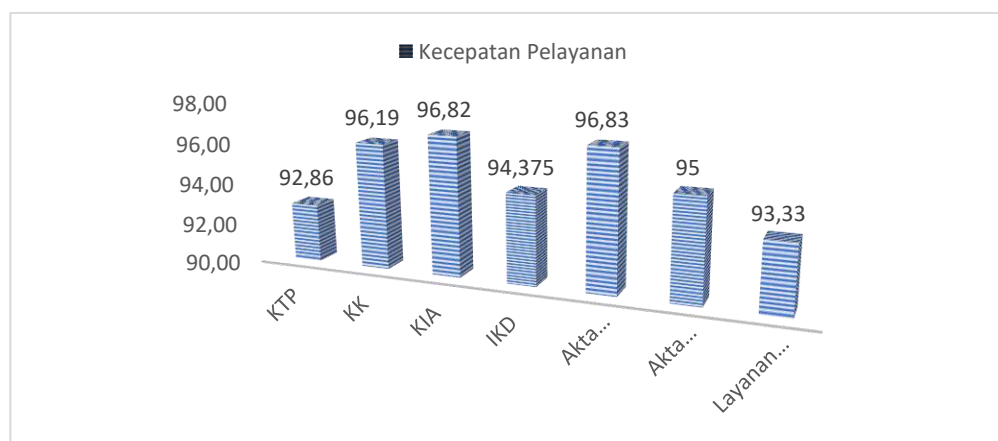
4.2.2. U2 Prosedur Pelayanan



Gambar 31 Grafik prosedur Pelayanan

Mayoritas unsur layanan memiliki prosedur pelayanan yang sangat baik, terutama KIA serta KK dengan nilai mendekati 100%. Unsur Layanan Lainnya 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

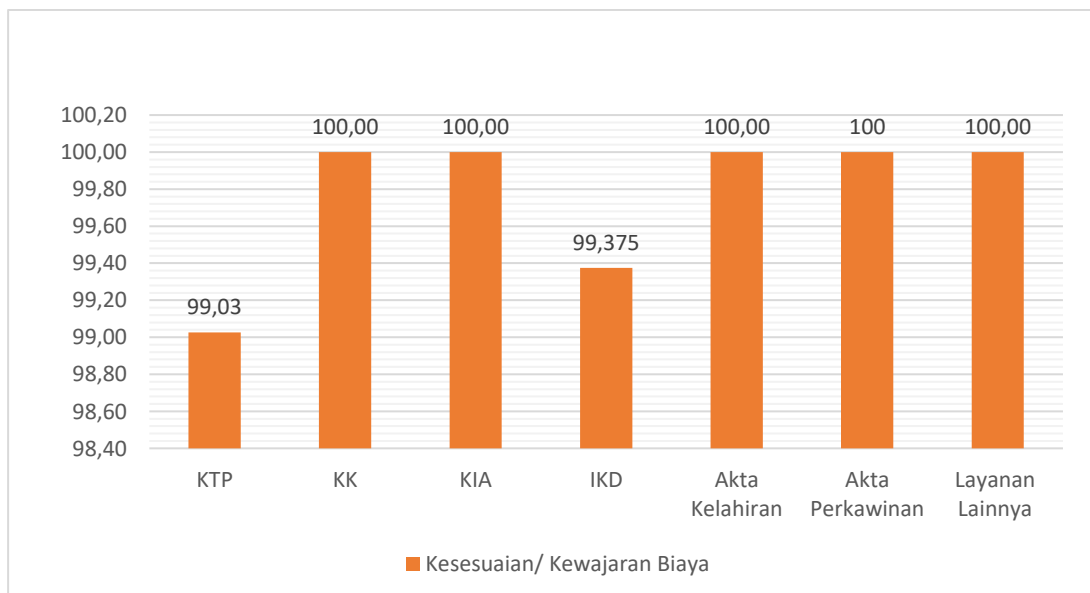
Grafik kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan berada pada kategori sangat baik, dengan seluruh jenis layanan memperoleh nilai di atas 92. Hal ini mencerminkan efektivitas proses pelayanan administrasi kependudukan yang telah berjalan optimal.

Layanan dengan nilai kecepatan tertinggi adalah Akta Kelahiran sebesar 96,83, diikuti oleh KIA sebesar 96,82 dan KK sebesar 96,19. Tingginya nilai pada layanan-layanan tersebut mengindikasikan bahwa prosedur, sumber daya, serta sistem pendukung telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat.

Adapun layanan dengan nilai kecepatan terendah adalah KTP sebesar 92,86 dan Layanan Lainnya sebesar 93,33. Meskipun demikian, nilai tersebut tetap menunjukkan kinerja yang baik. Namun, hasil ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efisiensi, terutama pada layanan yang memiliki volume permohonan tinggi atau kendala teknis tertentu.

Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sudah berada pada tingkat yang memuaskan. Upaya peningkatan dapat difokuskan pada optimalisasi layanan dengan nilai relatif lebih rendah agar kualitas pelayanan dapat merata dan semakin meningkat di semua jenis layanan.

4.2.4. U4 Kesesuaian/Kewajaran Biaya



Gambar 33 Grafik Kesesuaian/Kewajaran Biaya

Grafik Kesesuaian/Kewajaran Biaya menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap biaya pelayanan administrasi kependudukan berada pada kategori sangat baik. Hampir seluruh jenis layanan memperoleh nilai sempurna

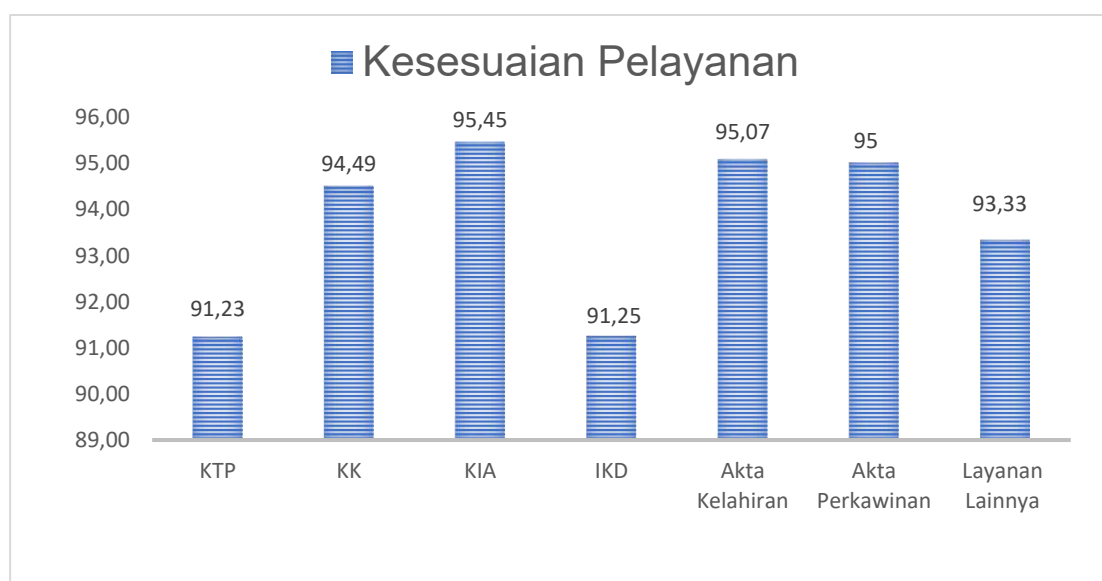
(100,00), yang mencerminkan bahwa biaya yang dikenakan dinilai telah sesuai dengan ketentuan serta sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Layanan Kartu Keluarga (KK), KIA, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Layanan Lainnya masing-masing memperoleh nilai 100,00. Hasil ini menunjukkan tidak adanya keluhan masyarakat terkait biaya pada layanan-layanan tersebut, sekaligus menegaskan bahwa prinsip transparansi dan kepastian biaya telah diterapkan secara optimal.

Sementara itu, layanan IKD memperoleh nilai 99,375 dan KTP sebesar 99,03, yang meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan layanan lainnya, tetap berada pada kategori sangat memuaskan. Perbedaan nilai ini dapat disebabkan oleh persepsi masyarakat terhadap proses layanan atau pemahaman informasi biaya yang masih perlu diperjelas, meskipun secara umum tidak menimbulkan ketidakpuasan yang signifikan.

Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa aspek kesesuaian dan kewajaran biaya telah dikelola dengan sangat baik. Capaian ini perlu dipertahankan melalui konsistensi penerapan kebijakan pelayanan tanpa pungutan liar, peningkatan sosialisasi informasi biaya layanan, serta penguatan pengawasan internal agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik tetap terjaga.

4.2.5. U5 Kesesuaian Pelayanan



Gambar 34 Grafik Kesesuaian Pelayanan

Grafik Kesesuaian Pelayanan menunjukkan bahwa secara umum pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik hingga sangat baik, meskipun masih terdapat variasi tingkat kesesuaian antar jenis layanan. Nilai yang diperoleh mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar, prosedur, serta harapan masyarakat.

Layanan dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah KIA dengan nilai 95,45, diikuti oleh Akta Kelahiran sebesar 95,07 dan Akta Perkawinan sebesar 95,00. Tingginya nilai pada layanan-layanan tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan, ketepatan prosedur, serta hasil layanan dinilai telah sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

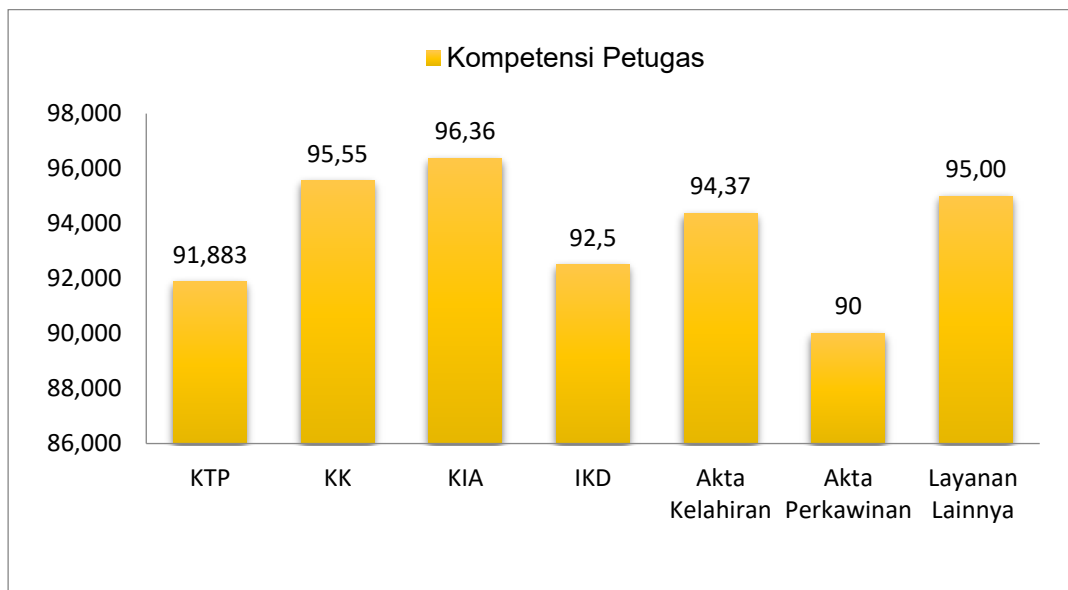
Selanjutnya, layanan Kartu Keluarga (KK) memperoleh nilai 94,49, yang juga termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelayanan KK secara umum telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, meskipun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan pada aspek tertentu.

Sementara itu, layanan KTP dan IKD masing-masing memperoleh nilai 91,23 dan 91,25, yang merupakan nilai terendah dibandingkan layanan lainnya. Meskipun masih berada dalam kategori baik, hasil ini menunjukkan perlunya perhatian lebih, khususnya terkait konsistensi prosedur, kejelasan alur layanan, serta kesesuaian waktu dan hasil pelayanan dengan yang dijanjikan.

Adapun Layanan Lainnya memperoleh nilai 93,33, yang menandakan bahwa secara umum pelayanan telah sesuai, namun masih terdapat peluang peningkatan agar kualitas kesesuaian dapat sejajar dengan layanan utama lainnya.

Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa kesesuaian pelayanan sudah berjalan dengan baik. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada layanan dengan nilai relatif lebih rendah melalui evaluasi standar operasional prosedur, peningkatan kompetensi petugas, serta optimalisasi sistem pelayanan agar kesesuaian pelayanan dapat terus meningkat secara merata.

4.2.6. U6 Kompetensi Petugas



Gambar 35 Grafik Kompetensi Petugas

Grafik Kompetensi Petugas menunjukkan bahwa secara umum kompetensi petugas dalam pelayanan administrasi kependudukan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Nilai yang diperoleh mencerminkan kemampuan petugas dalam memahami prosedur, memberikan informasi yang tepat, serta menyelesaikan pelayanan secara profesional.

Layanan dengan nilai kompetensi tertinggi adalah KIA sebesar 96,36, diikuti oleh Kartu Keluarga (KK) sebesar 95,55 dan Layanan Lainnya sebesar 95,00. Tingginya nilai ini menunjukkan bahwa petugas pada layanan tersebut dinilai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, serta mampu memberikan pelayanan secara efektif dan responsif kepada masyarakat.

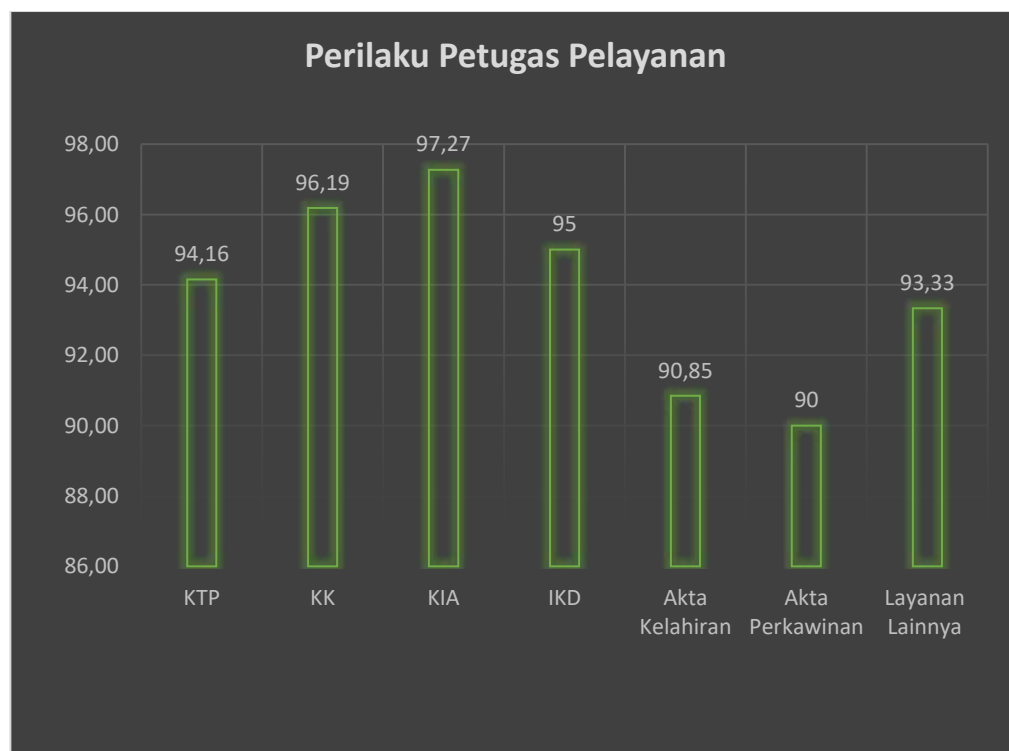
Selanjutnya, layanan Akta Kelahiran memperoleh nilai 94,37, yang juga termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi petugas dalam menangani layanan tersebut telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan berkelanjutan.

Sementara itu, layanan IKD memperoleh nilai 92,50 dan KTP sebesar 91,88, yang meskipun masih berada dalam kategori baik, menunjukkan perlunya penguatan kompetensi petugas, khususnya dalam aspek penguasaan sistem, ketepatan pelayanan, serta komunikasi dengan pemohon.

Adapun layanan Akta Perkawinan memperoleh nilai terendah yaitu 90,00. Hasil ini dapat menjadi indikator perlunya peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan teknis dan pemutakhiran pengetahuan regulasi, mengingat layanan ini umumnya memiliki tingkat kompleksitas administrasi yang lebih tinggi.

Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas telah mendukung kualitas pelayanan secara positif. Ke depan, upaya peningkatan dapat difokuskan pada pemerataan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, pembinaan teknis, serta evaluasi kinerja secara rutin agar kualitas pelayanan semakin optimal dan konsisten di seluruh jenis layanan.

4.2.7. U7 Perilaku Petugas Pelayanan



Gambar 36 Grafik Perilaku Petugas Pelayanan

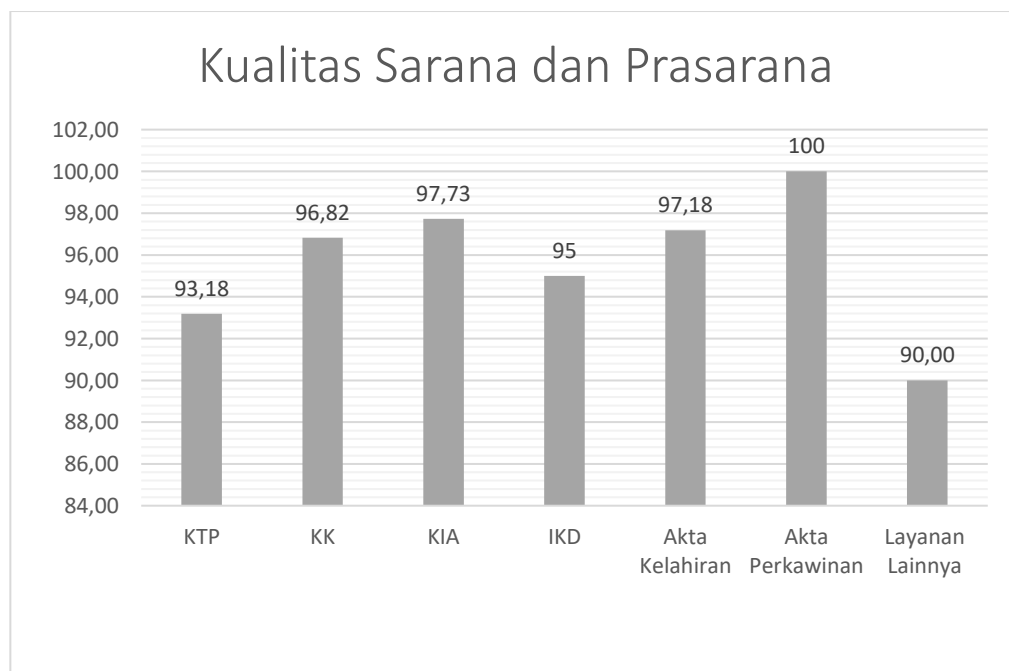
Grafik Perilaku Petugas Pelayanan menunjukkan bahwa sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik. Nilai yang diperoleh mencerminkan aspek kesopanan, keramahan, kedisiplinan, serta kemampuan petugas dalam berinteraksi secara profesional dengan pemohon layanan.

Layanan dengan nilai perilaku petugas tertinggi adalah KIA sebesar 97,27, diikuti oleh Kartu Keluarga (KK) sebesar 96,19 dan IKD sebesar 95,00. Tingginya nilai pada layanan-layanan tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai ramah, responsif, dan mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan serta menghargai masyarakat.

Selanjutnya, layanan KTP memperoleh nilai 94,16, yang masih termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum perilaku petugas sudah sesuai dengan standar pelayanan prima, meskipun tetap perlu dijaga konsistensinya pada kondisi pelayanan yang padat.

Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa perilaku petugas telah memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan publik. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada penguatan budaya pelayanan prima melalui pembinaan etika pelayanan, peningkatan motivasi kerja, serta evaluasi berkelanjutan agar sikap dan perilaku petugas tetap profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

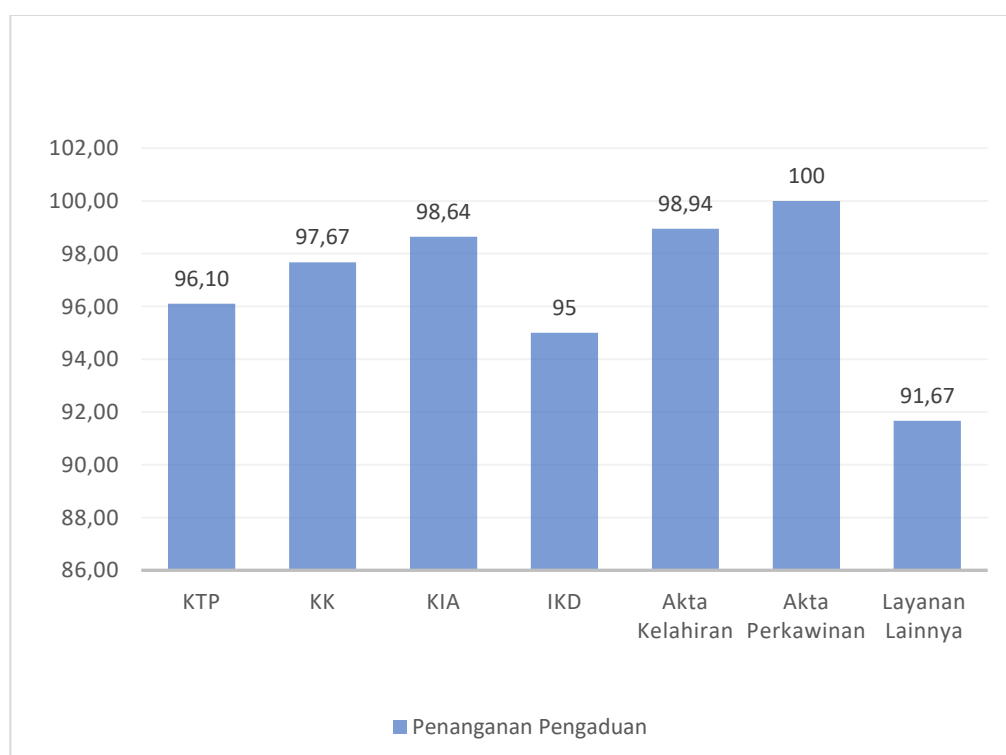
4.2.8. U8 Kualitas Sarana dan Prasarana



Gambar 37 Grafik Kualitas Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Grafik Kualitas Sarana dan Prasarana, secara umum seluruh layanan menunjukkan kualitas yang tinggi, dengan nilai berada pada rentang 90–100. Kualitas tertinggi terdapat pada Akta Perkawinan dengan nilai 100, yang menunjukkan sarana dan prasarana sangat optimal. Layanan KIA (97,73), Akta Kelahiran (97,18), dan KK (96,82) juga berada pada kategori sangat baik. Sementara itu, IKD (95) dan KTP (93,18) tetap menunjukkan kualitas baik meskipun relatif lebih rendah dibanding layanan lainnya. Adapun Layanan Lainnya memperoleh nilai terendah (90), namun masih dalam kategori baik. Secara keseluruhan, kondisi ini mencerminkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan telah mendukung penyelenggaraan layanan dengan baik, meskipun tetap diperlukan peningkatan pada beberapa layanan agar kualitasnya lebih merata.

4.2.9. U9 Penanganan Pengaduan



Gambar 38 Grafik Penanganan Pengaduan

Berdasarkan Grafik Penanganan Pengaduan, seluruh jenis layanan menunjukkan kinerja baik hingga sangat baik, dengan nilai berada pada kisaran 91,67–100. Penanganan pengaduan terbaik terdapat pada layanan Akta Perkawinan dengan nilai 100, diikuti Akta Kelahiran (98,94) dan KIA (98,64) yang menunjukkan respons pengaduan sangat optimal. Layanan KK (97,67)

dan KTP (96,10) juga berada pada kategori baik. Sementara itu, IKD (95) dan Layanan Lainnya (91,67) memiliki nilai relatif lebih rendah, namun masih mencerminkan penanganan pengaduan yang efektif. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan dengan baik, meskipun tetap diperlukan peningkatan pada beberapa layanan agar kualitas penanganan lebih merata.

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	94,13	Sangat Baik
2	KK	96,65	Sangat Baik
3	KIA	97,53	Sangat Baik
4	IKD	94,84	Sangat Baik
5	Akta Kelahiran	96,42	Sangat Baik
6	Akta Perkawinan	95,46	Sangat Baik
7	Layanan Lainnya	93,43	Sangat Baik

Layanan KTP (IKM = 94,13, Kategori: Sangat Baik)

Nilai IKM sebesar 94,13 menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap layanan penerbitan KTP. Pelayanan dinilai telah berjalan dengan baik, terutama dari aspek kejelasan prosedur dan sikap petugas yang ramah. Meskipun

demikian, peningkatan masih dapat dilakukan pada aspek kecepatan pelayanan dan pengelolaan antrean, mengingat tingginya volume pemohon KTP. Dengan perbaikan berkelanjutan pada aspek tersebut, kualitas layanan KTP diharapkan semakin optimal.

Layanan Kartu Keluarga (KK) (IKM = 96,65, Kategori: Sangat Baik)

Layanan Kartu Keluarga memperoleh nilai IKM 96,65 yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa proses pelayanan telah berjalan efektif, dengan prosedur yang jelas, waktu penyelesaian yang relatif cepat, serta dukungan petugas yang kompeten dan responsif. Untuk mempertahankan capaian ini, diperlukan konsistensi kualitas pelayanan serta pembaruan informasi layanan agar masyarakat semakin mudah memahami persyaratan dan alur pengurusan KK.

Layanan Kartu Identitas Anak (KIA) (IKM = 97,53, Kategori: Sangat Baik)

Layanan KIA mencatat nilai IKM tertinggi, yaitu 97,53, yang menandakan kepuasan masyarakat sangat optimal. Tingginya nilai ini menunjukkan bahwa pelayanan KIA dinilai mudah, cepat, dan didukung oleh sikap petugas yang ramah. Keberhasilan ini juga dipengaruhi oleh proses pelayanan yang sederhana dan sosialisasi yang cukup baik. Ke depan, layanan KIA dapat terus ditingkatkan melalui perluasan layanan jemput bola ke sekolah dan desa agar cakupan kepemilikan KIA semakin luas.

Layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) (IKM = 94,84, Kategori: Sangat Baik)

Layanan IKD memperoleh nilai IKM 94,84 dengan kategori Sangat Baik. Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai menerima dan merasa puas terhadap layanan berbasis digital. Namun demikian, dibandingkan layanan lain, masih terdapat ruang peningkatan terutama dalam hal pendampingan penggunaan aplikasi dan peningkatan literasi digital masyarakat. Penguatan sosialisasi serta dukungan teknis di loket pelayanan diharapkan dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna IKD.

Layanan Akta Kelahiran (IKM = 96,42, Kategori: Sangat Baik)

Layanan Akta Kelahiran mendapatkan nilai IKM 96,42 yang mencerminkan kualitas pelayanan yang sangat baik. Masyarakat menilai proses pelayanan mudah, cepat, dan transparan, serta didukung oleh petugas yang sigap dan informatif. Untuk

meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, optimalisasi layanan daring dan kerja sama dengan fasilitas kesehatan serta instansi terkait perlu terus diperkuat guna mempercepat pencatatan kelahiran.

Layanan Akta Perkawinan (IKM = 95,46, Kategori: Sangat Baik)

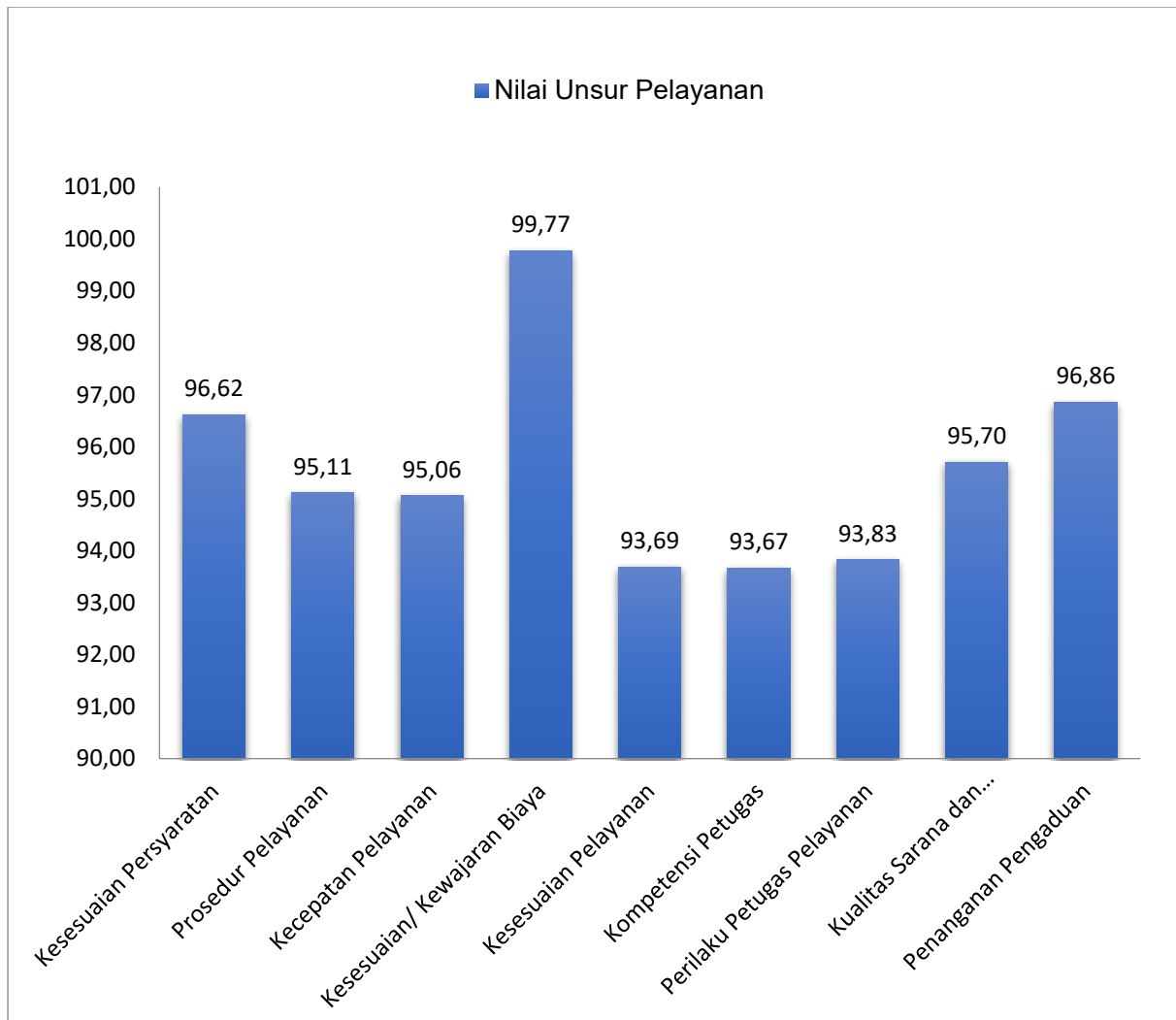
Layanan Akta Perkawinan memperoleh nilai IKM sebesar 95,46, menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi. Pelayanan dinilai akurat, tepat waktu, dan didukung oleh kejelasan prosedur serta etika pelayanan petugas yang baik. Untuk menjaga kualitas layanan ini, diperlukan konsistensi dalam ketepatan data serta penguatan koordinasi dengan lembaga keagamaan dan instansi terkait agar proses pencatatan perkawinan berjalan lebih efisien.

Layanan Lainnya (IKM = 93,43, Kategori: Sangat Baik)

Layanan lainnya, yang mencakup berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan, memperoleh nilai IKM 93,43 dengan kategori Sangat Baik. Meskipun nilainya paling rendah dibandingkan layanan lainnya, capaian ini tetap menunjukkan kepuasan masyarakat yang tinggi. Variasi jenis layanan dalam kategori ini menjadi tantangan tersendiri, sehingga diperlukan standarisasi prosedur dan peningkatan kejelasan informasi agar kualitas pelayanan dapat semakin merata.

Berdasarkan hasil survei, seluruh jenis layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperoleh kategori Sangat Baik, dengan nilai IKM berkisar antara 93,43 hingga 97,53. Layanan dengan nilai tertinggi adalah KIA (97,53), sedangkan nilai terendah terdapat pada Layanan Lainnya (93,43). Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik telah berjalan sangat baik dan mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada masyarakat. Ke depan, peningkatan kualitas dapat difokuskan pada pemerataan mutu layanan agar seluruh jenis pelayanan memiliki capaian yang semakin optimal.

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 Layanan Tertinggi

1 Kesesuaian Biaya (99,77)

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 Penanganan Pengaduan (96,86)

Nilai tinggi pada unsur ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan berjalan efektif dan responsif. Masyarakat merasa keluhan dan saran mereka ditangani dengan baik serta mendapatkan tindak lanjut yang jelas.

3 Kesesuaian Persyaratan (96,62)

Tingginya nilai menandakan bahwa persyaratan layanan dinilai jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

4.3.2. Analisis Kelemahan Unsur Layanan

▼ Tiga Unsur Layanan dengan nilai terendah adalah:

1 Kompetensi Petugas (93,67)

Unsur ini memperoleh nilai terendah, yang mengindikasikan masih terdapat persepsi masyarakat bahwa kemampuan teknis atau pemahaman petugas perlu ditingkatkan, baik melalui pelatihan maupun pembaruan pengetahuan.

2 Kesesuaian Pelayanan (93,69)

Nilai ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan, misalnya terkait waktu penyelesaian atau konsistensi prosedur.

3 Perilaku Petugas Pelayanan (93,83)

Meskipun tergolong baik, nilai ini relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, sehingga perlu perhatian pada sikap, keramahan, dan empati petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat.

4.4 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025, terdapat tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah, yaitu Kompetensi Petugas (93,67), Kesesuaian Pelayanan (93,69), dan Perilaku Petugas Pelayanan (93,83). Meskipun ketiganya masih berada dalam kategori *Baik*, diperlukan langkah-langkah tindak lanjut yang terencana dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih profesional, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

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

A. Unsur Kompetensi Petugas

Tabel 22 Tabel Rencana Tindak Lanjut Unsur Kecepatan Pelayanan

No	Program/Kegiatan	Uraian Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Pelatihan Teknis Pelayanan Kependudukan	Melaksanakan pelatihan teknis terkait administrasi kependudukan, pemanfaatan aplikasi layanan, dan pemahaman regulasi terbaru.	TW IV 2025	Sekretariat
2	Bimbingan Teknis (Bimtek) Internal	Melaksanakan bimbingan teknis secara berkala untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas pelayanan.	TW IV 2025	Bidang Pelayanan
3	Pembaruan dan Sosialisasi SOP	Melakukan pembaruan serta sosialisasi SOP pelayanan kepada seluruh petugas agar pelaksanaan layanan sesuai standar.	TW IV 2025	Bidang Pelayanan
4	Evaluasi Kinerja Petugas	Melakukan evaluasi kemampuan dan kinerja petugas pelayanan sebagai dasar peningkatan kompetensi berkelanjutan.	TW IV 2025	Tim Evaluasi Internal

B. Unsur Kesesuaian Pelayanan

Tabel 23 Rencana Tindak Lanjut Unsur Kesesuaian Persyaratan

No	Program/Kegiatan	Uraian Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan	Melakukan evaluasi kesesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan.	TW IV 2025	Bidang Pelayanan
2	Penegasan Penerapan SOP	Menegaskan kembali penerapan SOP kepada seluruh petugas agar pelayanan berjalan konsisten dan sesuai ketentuan.	TW IV 2025	Koordinator Pelayanan
3	Monitoring Waktu Penyelesaian Layanan	Melakukan monitoring rutin terhadap waktu penyelesaian dokumen	TW IV 2025	Seksi Pelayanan

		untuk memastikan layanan tepat waktu.		
4	Penguatan Pengawasan Internal	Meningkatkan pengawasan internal terhadap proses pelayanan guna meminimalkan ketidaksesuaian prosedur.	TW IV 2025	Sekretariat

C. Unsur Perilaku Petugas

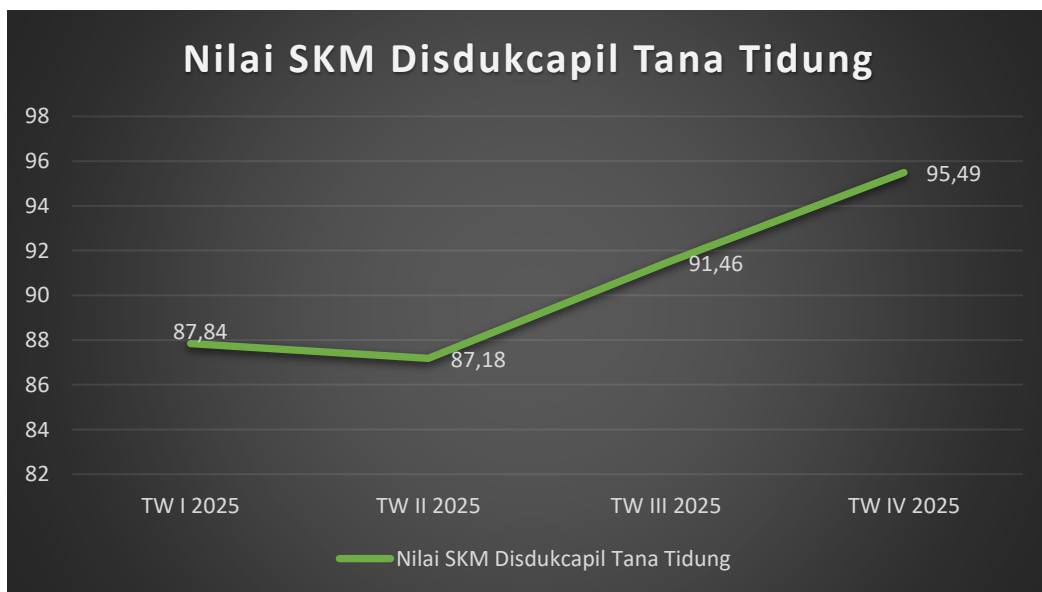
Tabel 24 Rencana Tindak Lanjut Unsur Perilaku Petugas

No	Program/Kegiatan	Uraian Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Pelatihan Etika dan Pelayanan Prima	Memberikan pelatihan terkait etika pelayanan, komunikasi efektif, serta sikap ramah dan empati kepada masyarakat.	TW IV 2025	Sekretariat
2	Pembinaan dan Supervisi Berkala	Melaksanakan pembinaan dan supervisi secara periodik untuk memastikan perilaku petugas tetap profesional dan santun.	TW IV 2025	Sekretariat
3	Briefing dan Penguatan Budaya Kerja	Melakukan briefing rutin untuk menanamkan budaya pelayanan prima, disiplin, dan tanggung jawab petugas.	TW IV 2025	Koordinator Front Office
4	Sarana Umpan Balik Masyarakat	Menyediakan media saran, kritik, dan apresiasi (digital maupun manual) sebagai bahan evaluasi sikap dan kinerja petugas.	TW IV 2025	Tim Pengaduan dan 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.

Pada Triwulan IV Tahun 2025, nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung kembali mengalami peningkatan yang sangat signifikan, yaitu mencapai 95,49. Nilai ini meningkat sebesar 4,03 poin dibandingkan Triwulan III (91,46) dan menempatkan kualitas pelayanan pada kategori “Sangat Baik”. Capaian tersebut menunjukkan bahwa upaya perbaikan dan rencana tindak lanjut yang telah dilaksanakan secara konsisten sepanjang tahun 2025 memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Peningkatan nilai SKM pada Triwulan IV mencerminkan semakin optimalnya kinerja pelayanan, baik dari sisi kecepatan, ketepatan, maupun sikap petugas pelayanan. Masyarakat merasakan adanya perbaikan yang berkelanjutan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, mulai dari kemudahan persyaratan, kepastian waktu layanan, hingga keramahan dan empati petugas dalam melayani.

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 (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.
- Penguatan implementasi rencana tindak lanjut hasil SKM triwulan sebelumnya, khususnya pada unsur kompetensi petugas, kesesuaian pelayanan, dan perilaku petugas.
- Optimalisasi sarana dan prasarana pelayanan ensured, sehingga waktu penyelesaian dokumen menjadi lebih cepat dan minim kendala teknis.

Capaian nilai SKM yang tinggi pada Triwulan IV juga menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung telah berhasil membangun kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan tidak hanya dinilai cepat dan tepat, tetapi juga semakin humanis, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, dinamika nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung Tahun 2025 menunjukkan tren peningkatan yang sangat positif dan berkelanjutan. Meskipun sempat mengalami penurunan pada Triwulan II, kondisi tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi yang konstruktif. Melalui langkah-langkah perbaikan yang terencana, Disdukcapil mampu membalikkan kondisi tersebut menjadi peningkatan signifikan pada Triwulan III dan mencapai capaian optimal pada Triwulan IV.

Nilai SKM **95,49 pada Triwulan IV Tahun 2025** menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Capaian ini sekaligus menjadi modal penting bagi Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan pada periode berikutnya.

BAB V

Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IK) Triwulan IV Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung menunjukkan kinerja yang sangat baik dan mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan periode sebelumnya. Nilai IK yang dicapai sebesar 91,46, yang berada pada kategori “Sangat Baik”, mencerminkan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan.

Nilai SKM pada Triwulan IV Tahun 2025 mencapai 95,49, meningkat sebesar 4,03 poin dari Triwulan III yang memperoleh nilai 91,46. Capaian ini menempatkan kategori pelayanan pada klasifikasi “Sangat Baik”, menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan Disdukcapil Tana Tidung.

5.2 Rekomendasi

Untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian nilai SKM yang telah diperoleh pada Triwulan IV 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 **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 95,49** pada Triwulan IV Tahun 2025 dengan kategori “**Sangat Baik**”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung telah menunjukkan kinerja pelayanan publik yang unggul, progresif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Capaian ini merupakan hasil dari kerja keras, dedikasi, serta komitmen seluruh jajaran dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan administrasi kependudukan secara profesional, cepat, transparan, dan berintegritas.

Keberhasilan tersebut tidak hanya mencerminkan peningkatan kualitas layanan secara teknis dan administratif, tetapi juga menunjukkan terbangunnya kepercayaan masyarakat terhadap Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung sebagai penyelenggara pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Berbagai inovasi pelayanan yang telah dilaksanakan, penguatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi sarana dan prasarana, serta pemanfaatan teknologi informasi secara berkelanjutan telah memberikan dampak nyata terhadap kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini menjadi instrumen evaluasi yang sangat penting dan strategis bagi organisasi, tidak hanya sebagai tolok ukur keberhasilan kinerja, tetapi juga sebagai bahan refleksi untuk mengidentifikasi area-area yang masih memerlukan penyempurnaan. Meskipun telah mencapai kategori “Sangat Baik”, Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung menyadari bahwa tantangan pelayanan publik akan terus berkembang seiring dengan dinamika kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi, serta tuntutan akan pelayanan yang semakin prima.

Oleh karena itu, Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung berkomitmen untuk menjadikan hasil SKM ini sebagai dasar dalam perumusan kebijakan, perencanaan program, dan

pelaksanaan rencana tindak lanjut yang berkelanjutan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan akan terus dilakukan melalui penguatan kapasitas aparatur, konsistensi penerapan standar pelayanan, pengembangan inovasi berbasis kebutuhan masyarakat, serta peningkatan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Dengan dukungan dan sinergi seluruh pihak, baik pemerintah daerah, masyarakat, maupun mitra kerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung optimistis dapat mempertahankan bahkan meningkatkan capaian kinerja pelayanan publik di masa mendatang. Melalui komitmen yang kuat dan semangat perbaikan berkelanjutan, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan semakin mudah, cepat, transparan, inklusif, dan membahagiakan masyarakat Kabupaten Tana Tidung, serta mampu memberikan kontribusi nyata dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas.

Kabupaten Tana Tidung, 24 Desember 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 IV

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

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

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

38	4	4	3	4	3	4	4	3	4
39	4	3	3	4	4	4	4	4	3
40	4	4	3	4	3	4	4	3	3
41	3	4	3	4	4	4	3	4	4
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4
43	4	3	4	4	3	3	4	4	4
44	4	4	4	4	3	4	4	3	3
45	4	4	4	4	3	3	4	3	3
46	4	4	3	4	4	4	4	3	4
47	4	4	4	4	3	4	3	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	4	4	4
50	3	4	3	4	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	4	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	3	3	3	4
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	4	3	4	3	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	3	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	4	4	4	4	3	3	4
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	4	4	3	3	4	3	4
74	3	3	3	4	3	4	4	4	4
75	4	3	4	4	4	4	3	4	4
76	3	4	4	4	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4

IKM UNIT PELAYANAN :

94,13

Mutu Pelayanan :

Sangat Baik

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

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

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

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	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	4	4	4	4	4	3
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	3	3	4	4
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4
22	4	4	4	4	3	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4

40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	3	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	3	3
51	4	3	4	4	3	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4
63	4	4	4	4	3	4	3	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	3	3	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	4	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	3	4	3	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4
72	4	3	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	4	4	4	4	4	3	4
82	4	3	4	4	3	4	3	4	4
83	4	4	4	4	3	4	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	3	4	4	4	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	4	3	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	3	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	3	3	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	3	4	4	4	3	4	4	4
105	3	4	4	4	4	4	3	4	4
106	4	4	4	4	3	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	3	3	4
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	3	4	4	4	3	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
IKM UNIT PELAYANAN :									96,65

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

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

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
JENIS : 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	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	4	4	4	4	4	3
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	3	3	4	4
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4
22	4	4	4	4	3	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4

40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	3	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	3	3
51	4	3	4	4	3	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
IKM UNIT PELAYANAN :									97,53

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

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

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS
LAYANAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
: SIPIL

: IKD

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

38	4	4	4	4	4	4	3	3	4
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
IKM UNIT PELAYANAN :									94,84

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

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

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

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

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
IKM UNIT PELAYANAN :									95,46

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

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

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
: SIPIL

JENIS

LAYANAN

: Akta Kelahiran

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	3	4	4
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
6	3	4	3	4	4	4	4	4	3
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	4	4	3	4	3	4	4
12	4	4	3	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	3	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	3	3	3	4	4
22	4	4	3	4	3	4	4	3	4
23	4	4	4	4	3	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	3	4	4	4	4
26	4	4	3	4	3	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	3	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	3	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4

40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	3	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	3	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	3	4	3	3
52	4	3	4	4	3	4	3	4	4
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	3	3	4	4
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	3	4	3	3	4	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	4	3	4	4	4	3	3	4	4
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	3	4	4	4	4	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	4	4	4	3	3	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4
IKM UNIT PELAYANAN :								96,42	

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

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

UNIT PELAYANAN

JENIS LAYANAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN

: SIPIL

Layanan

: Lainnya

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	3	4	3	4	3	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	4	3	3	3
8	4	4	3	4	3	4	3	3	3
9	4	4	4	4	4	3	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	3	3	3
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4
IKM UNIT PELAYANAN :									93,43

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

Kuesioner SKM

2

I. Data Responden

1. UMUR (cukup isi angka saja)
30

2. JENIS KELAMIN (L/P)
☒ L ☐ P

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

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

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

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
☐ 1. Tidak Sesuai ☒ 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/ kemandirian 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.

l

I. Data Responden

1. UMUR (cukup isi angka saja)
18

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 *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 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/ kemandirian 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
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 (cukup 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 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

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.

I. Data Responden

1. UMUR (cukup isi angka saja)

25

2. JENIS KELAMIN (L/P)

☐ L

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, 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 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 Pahami

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)

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

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 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 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☒ D4/S1☐ SMP☐ S2☐ SMA☐ S3☐ D1/D2/D3

4. PEKERJAAN

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

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 ?

☐ 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

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.

Dokumentasi Pengisian Kuesioner SKM TW IV

