

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BULUNGAN
(STUDI KASUS : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BULUNGAN)**

ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION INDEX ON QUALITY OF
PUBLIC SERVICE IN BULUNGAN DISTRICT
(CASE STUDY : DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION OF BULUNGAN DISTRICT)

Sarinah¹⁾, Asih Kusuma Wijayanti²
(Universitas Borneo Tarakan)

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan yang diukur berdasarkan kepuasan masyarakat dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil desain dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Kecamatan Tanjung Selor. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik random sampling (secara acak). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi, kuesioner dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan adalah 2,97 dengan angka konversi sebesar 74,25. Maka kinerja kualitas pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan Baik. Hasil dari 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai antara 0-100, adalah sebagai berikut : (1) Prosedur Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 78,25 dengan kategori Baik. (2) Persyaratan Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 81,5 dengan kategori Sangat Baik. (3) Kejelasan Petugas Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,5 dengan kategori Baik. (4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,5 dengan kategori Baik. (5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 73,25 dengan kategori Baik. (6) Kemampuan Petugas Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,75 dengan kategori Baik. (7) Kecepatan Petugas Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 59,25 dengan kategori Kurang Baik. (8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 65,5 dengan kategori Baik. (9) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dengan kategori Baik. (10) Kewajaran Biaya Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 82 dengan kategori Sangat Baik. (11) Kepastian Biaya Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 82,5 dengan kategori Sangat Baik. (12) Kepastian Jadwal Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,25 dengan kategori Baik. (13) Kenyamanan Lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 79,25 dengan kategori Baik. (14) Keamanan Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 80 dengan kategori Sangat Baik.

Kata-kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

Abstract: The purpose of this research is to know the quality of service of Population and Civil Registration Agency of Bulungan Regency measured by public satisfaction by using Satisfaction Index (IKM). This research is a descriptive research type using analysis of Satisfaction Index of Society with result of design in the form of number. The research was conducted in Kecamatan Tanjung Selor. The sampling technique used is random sampling technique (randomly). Technique of data collecting is done by observation, documentation, questioner and interview.

The results showed that the value of Satisfaction Index (IKM) for the service of Population and Civil Registration Regency of Bulungan is 2.97 with the conversion rate of 74.25. Then the performance of the quality of public service is in the category of good service quality. The results of 14 indicators of Satisfaction Index of public with value between 0-100, are as follows : (1) Service Procedure has IKM value equal to 78.25 with Good category. (2) Terms of Service have an IKM value of 81.5 with Very Good category. (3) Clarity of Service Officer has IKM value equal to 71,5 with Good category. (4) Discipline of Service Officer has IKM value equal to 71,5 with Good category. (5) Responsibility of Service Officer has IKM value equal to 73,25 with Good category. (6) The ability of Service Officers to have the value of IKM of 75.75 with Good category. (7) Speed of Service Officer has IKM value equal to 59,25 with Poor category. (8) Justice for Services has a IKM value of 65.5 with Good category. (9) Courtesy and Hospitality Service Officers have an IKM value of 75.25 on either category. (10) Fairness of Service Cost has IKM value of 82 with Very Good category. (11) The Certainty of Service Fee has an IKM value of 82.5 with Very Good category. (12) Certainty Service Schedule has an IKM value of 71.25 with Good category. (13) Environmental Comfort has an IKM value of 79.25 with Good category. (14) Service Security has an IKM value of 80 in the category of Very Good.

Key Words : Public Satisfaction Index, Service Quality, Public Service.

LATAR BELAKANG

Pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah diamanatkan mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Kesatuan Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum

sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem

pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan bagian dari mekanisme sistem pemerintahan di samping fungsi lainnya dalam pemerintahan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*customer*). Luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public service*) yang dikelola pemerintah segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Nikah, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Akta Perceraian, Kartu Identitas Anak (KIA) dan lain sebagainya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini, instansi pemerintah akan di nilai seberapa

baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat hanya berlaku pada instansi pemerintah yang melakukan atau memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat. Banyaknya instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat menjadikan indeks kepuasan masyarakat menjadi sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi serta menjadikan instansi terkait mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah tergolong baik atau harus ada yang dibenahi kembali.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan dalam bentuk barang dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan serta penyelenggaraan transportasi. Saat ini, data kependudukan sudah dianggap penting karena masyarakat sangat membutuhkan data kependudukan untuk berbagai kepentingan dalam melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta kesehatan.

Dinas atau instansi terkait dalam pembuatan data kependudukan adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan seperti memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat untuk kepengurusan dokumen

kependudukan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain sebagainya. Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tersebut mengacu pada Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Kabupaten Bulungan adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Kalimantan Utara dan Ibukota Provinsi Kalimantan Utara adalah Tanjung Selor. Tanjung Selor sendiri merupakan pusat pemerintahan. Kabupaten Bulungan memiliki beberapa pulau yang dialiri puluhan sungai besar dan kecil serta secara topografi memiliki daratan yang berbukit-bukit, bergunung-gunung dengan tebing terjal dan kemiringan yang tajam. Kabupaten Bulungan merupakan salah satu Kabupaten yang memiliki masalah yaitu seperti masalah data kependudukan. Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah

Kabupaten Bulungan harus secara menyeluruh pada struktur pemerintahan baik di dinas, badan maupun kantor. Sebagai salah satu Dinas di Kabupaten Bulungan yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal, terlebih lagi perannya yang mengurus bidang kemasyarakatan dan pencatatan sipil maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bulungan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sendiri masih belum jelas diketahui. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik tersebut agar Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan lebih baik lagi.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka ditarik rumusan masalah yaitu : Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan ?

TUJUAN PENELITIAN

Berkaitan dengan rumusan masalah seperti dikemukakan sebelumnya, penelitian ini bertujuan : Untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

Pemerintah berperan dalam menetapkan kebijakan dalam membagi peran pemerintah akan sektor privat dalam upaya penyediaan barang dan jasa. Kebijakan pemerintah atau kebijakan publik merupakan segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah. Mengapa suatu kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaiknya tidak menimbulkan persoalan yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan (Dye, 1992). Menurut Islami (2000) kebijakan publik adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah, kebijakan publik itu berupa sasaran atau tujuan program-program pemerintah.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga di

artikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Lembaga Administrasi Negara, 2003). Menurut Ibrahim (2008) kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Adapun dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen menurut Zeithaml Tahun 2011 sebagai berikut :

1. *Tangible* (Berwujud), yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, 4 ruang tunggu, dan tempat informasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kualitas pelayanan berupa kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan), yaitu kualitas pelayanan berupa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu kualitas pelayanan berupa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty* (Empati), yaitu kualitas pelayanan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelayanan (Barata, 2004). Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani

adalah membantu menyediakan atau menyiapkan kebutuhan dan keperluan apa yang diperlukan oleh seseorang. Menurut KEP/M.PAN/81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, BUMN, BUMD dalam kebutuhan masyarakat atau berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Adapun menurut Barata (2004) pelayanan yang dimaksud dalam mewujudkan kepuasan disebut pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bentuk kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dalam mewujudkan kepuasannya.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundang (Ratminto dan Winarsih, 2005). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal 1 menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapatan masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004). Menurut Tjiptono (2006) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Pada dasarnya harapan klien adalah perkiraan atau keyakinan klien tentang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah tumbuhnya kreativitas dan peran masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004).

Menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat beberapa unsur-unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan petugas pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat

memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risikorisiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kerangka Penelitian

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai acuan utama dan penting dalam kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 14 kriteria unsur pelayanan. Penentuan unsur tersebut disesuaikan dari KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Semakin tinggi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan maka semakin tinggi pula nilai kualitas kinerjanya dan berlaku juga sebaliknya. Berikut ini merupakan skema dari kerangka penelitian yang tela dipaparkan sebelumnya.



METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan desain berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat

terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat.

Metode Analisis Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan standar atau unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 14 indikator kriteria yang dikaji dalam penghitungan IKM.

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} \\ &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} \\ &= 0,071 \end{aligned}$$

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

Nilai Penimbang

Guna mempermudah interpretasi terhadap nilai IKM yang berkisar 25 – 100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian

tersebut di atas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Konversi IKM} \\ &= \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76- 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51- 81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26- 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: KEP MENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

Langkah terakhir dalam analisis data ini adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil kuesioner dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Kabupaten Bulungan

Kabupaten Bulungan sebagai salah satu kabupaten di bagian utara Pulau Kalimantan mempunyai luas 18.010,50 km² terletak antara 116°04'41" sampai dengan 117°57'56" Bujur Timur dan 2°09'19" sampai dengan 3°34'49" Lintang Utara. Berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Kabupaten Tana Tidung di Provinsi Kalimantan Utara maka luas Kabupaten Bulungan berkurang menjadi 13.181,92 km².

Kabupaten Bulungan memiliki beberapa pulau yang dialiri puluhan sungai besar dan kecil serta secara topografi memiliki daratan yang berbukit-bukit, bergunung-gunung dengan tebing terjal dan kemiringan yang tajam. Adapun pulau yang terluas yaitu Pulau Mandul di Kecamatan Bunyu (38.737,413 ha) dan sungai yang terpanjang yaitu Sungai Kayan (576 km : termasuk yang berada di wilayah Kabupaten Malinau dan Kabupaten Tana Tidung), sedangkan gunung yang tertinggi yaitu Gunung Kundas yang berada di Kecamatan Peso dengan ketinggian 1.670 m (BPS Kabupaten Bulungan, 2016).

Tabel 2
Jumlah Penduduk Kabupaten Bulungan Tahun 2010-2015

Tahun	Jumlah Penduduk
2010	
2011	
2012	
2013	
2014	
2015	

Sumber: Kabupaten Bulungan Tahun 2016

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat dilihat jumlah penduduk Kabupaten Bulungan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2010 jumlah penduduk Kabupaten Bulungan berjumlah 112.660 Jiwa dan meningkat setiap tahunnya dan

pada tahun 2015 jumlah penduduk Kabupaten Bulungan berjumlah 138.227 Jiwa.

Tanjung Selor

Tanjung Selor merupakan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara, hal ini sesuai dengan pasal 7 Undang- Undang Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara. Tanjung Selor terletak di Kabupaten Bulungan yang sekaligus Ibu Kota Bulungan.

Tanjung Selor bukanlah sebuah daerah yang berstatus Kota Madya tetapi Tanjung Selor masih berstatus Kecamatan yang masih dipimpin oleh Camat. Kecamatan Tanjung Selor merupakan salah satu Kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Bulungan dan merupakan pusat pemerintahan. Luas wilayah Kecamatan Tanjung Selor adalah 1.227,81 km² atau 9,69 persen dari luas kabupaten. Masyarakatnya sangat beragam terdiri dari berbagai suku seperti Tidung, Dayak, Bugis, Jawa dan suku-suku pendatang lainnya. Dengan keragaman suku masyarakat membuat budayanya pun juga cukup beragam, sesuai dengan keadaan suku masyarakatnya.

Namun dengan keragaman itulah membuat dinamika budaya pun mengalami proses akulturasi dan saling menghormati antar budaya dan masyarakatnya. Penduduk Kecamatan Tanjung Selor berjumlah 40.977 Jiwa. Sebagian besar penduduknya berada di Kelurahan Tanjung Selor Hilir dan distribusi penduduk terkecil berada di Desa Gunung Seriang.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan adalah salah satu Kantor Pelayanan Administrasi yang berada di Kabupaten Bulungan, tepatnya di Jl. Meranti Nomor 53 Tanjung Selor.

Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sebagai berikut:

1. Visi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sebagai salah satu organisasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan, mempunyai Visi sebagai berikut :

“Tertib administrasi Kependudukan, Keluarga Berencana dan Pencatatan Sipil dengan pelayanan prima menuju penduduk yang berkualitas dan sehat”.

2. Misi

Misi merupakan penjabaran yang telah ditetapkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan menetapkan misi yang diemban sebagai berikut :

- a. Mengembangkan Sistem Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b. Memberdayakan dan menggerakkan masyarakat untuk membangun keluarga berkualitas.

3. Tugas Pokok Dan Fungsi

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Berdasarkan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan Kabupaten Bulungan di bidang administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretariat yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati kepada Kepala Dinas untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

1. Kepala Dinas

Tugas pokok Kepala Dinas adalah memimpin pelaksanaan teknis urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang

administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. Guna melaksanakan tugas pokok dan kewajibannya, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis, pelaksanaan kebijakan teknis, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dan pelaksanaan evaluasi serta pelaporan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Penyelenggaraan urusan administrasi Dinas.
- c. Pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional.
- d. Pembinaan pelaksanaan UPT Dinas.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat

Tugas pokok Sekretariat adalah menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Guna melaksanakan tugas pokok dan kewajibannya, Sekretariat menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut:

- a. Pengoordinasian kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Pengoordinasian penyusunan rencana, program dan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Pelaksanaan urusan pengelolaan keuangan.
- d. Pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan.
- e. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, kerumahtanggaan, kerja sama, hubungan masyarakat, arsip dan dokumentasi.

- f. Penataan organisasi dan tata laksana.
- g. Koordinasi dan penyusunan peraturan perundang-undangan.
- h. Pengelolaan barang milik/kekayaan daerah.
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membawahi beberapa subbagian yaitu :

- a. Subbagian Perencanaan
- b. Subbagian Keuangan
- c. Subbagian Umum dan Kepegawaian

3. Bidang Pelayanan

Pendaftaran Penduduk, membawahi:

- a. Seksi Identitas Penduduk
- b. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :

- a. Seksi Kelahiran dan Kematian
- b. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan

5. Bidang Pengelolaan

Informasi Administrasi Kependudukan membawahi:

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi :

- a. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
- b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

7. Kelompok Jabatan

Fungsional Tugas pokok Kelompok Jabatan Fungsional adalah melaksanakan sebagian tugas teknis yang sesuai dengan bidang keahlian, keterampilan dan kebutuhan.

8. UPT Dinas

Tugas pokok UPT Dinas adalah melaksanakan sebagian teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang Dinas.

Deskriptif Variabel Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan yang berjumlah 100 orang dari 11.025 jiwa. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner sebanyak 100 lembar.

Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 kriteria unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat perunsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Menghitung Jumlah Nilai Per- Unsur Pelayanan :

- a. Prosedur Pelayanan (U1) = 313
- b. Persyaratan Pelayanan (U2) = 326
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan (U3) = 286
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4) = 286
- e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5) = 293
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan (U6) = 303
- g. Kecepatan Petugas Pelayanan (U7) = 237
- h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8) = 262
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (U9) = 301
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan (U10) = 328
- k. Kepastian Biaya Pelayanan (U11) = 330

- l. Kepastian Jadwal Pelayanan (U12) = 285
 m. Kenyamanan Lingkungan (U13) = 317
 n. Keamanan Lingkungan (U14) = 320

Menghitung Nilai Rata-Rata Per-Unsur :

$$\text{Nilai Rata - Rata Per Unsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

- a. NRR U1 = 313 : 100 = 3,13
 b. NRR U2 = 326 : 100 = 3,26
 c. NRR U3 = 286 : 100 = 2,86
 d. NRR U4 = 286 : 100 = 2,86
 e. NRR U5 = 293 : 100 = 2,93
 f. NRR U6 = 303 : 100 = 3,03
 g. NRR U7 = 237 : 100 = 2,37
 h. NRR U8 = 262 : 100 = 2,62
 i. NRR U9 = 301 : 100 = 3,01
 j. NRR U10 = 328 : 100 = 3,28
 k. NRR U11 = 330 : 100 = 3,3
 l. NRR U12 = 285 : 100 = 2,85
 m. NRR U13 = 317 : 100 = 3,17
 n. NRR U14 = 320 : 100 = 3,2

Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang :

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,071$$

- a. NRR tertimbang U1 = 3,13 x 0,071 = 0,22
 b. NRR tertimbang U2 = 3,26 x 0,071 = 0,23
 c. NRR tertimbang U3 = 2,86 x 0,071 = 0,20
 d. NRR tertimbang U4 = 2,86 x 0,071 = 0,20
 e. NRR tertimbang U5 = 2,93 x 0,071 = 0,21
 f. NRR tertimbang U6 = 3,03 x 0,071 = 0,22
 g. NRR tertimbang U7 = 2,37 x 0,071 = 0,17
 h. NRR tertimbang U8 = 2,62 x 0,071 = 0,19
 i. NRR tertimbang U9 = 3,01 x 0,071 = 0,21

- j. NRR tertimbang U10 = 3,28 x 0,071 = 0,23
 k. NRR tertimbang U11 = 3,3 x 0,071 = 0,23
 l. NRR tertimbang U12 = 2,85 x 0,071 = 0,20
 m. NRR tertimbang U13 = 3,17 x 0,071 = 0,23
 n. NRR tertimbang U14 = 3,2 x 0,071 = 0,23
 Σ NRR tertimbang = 0,22 + 0,23 + 0,20 + 0,20 + 0,21 + 0,22 + 0,17 + 0,19 + 0,21 + 0,23 + 0,23 + 0,20 + 0,23 + 0,23 = 2,97

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25 – 100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : Nilai Konversi IKM = 2,97 x 25 = 74,25

Selanjutnya, nilai hasil Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks yang di tujukan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerj Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel di atas, maka Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 74,25. Kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan berada

dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “Baik”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4
Hasil Indeks Kepuasan
Masyarakat Per-Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3,13	78,25	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,26	81,5	A	Sangat Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,86	71,5	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,86	71,5	B	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,93	73,25	B	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,03	75,75	B	Baik
7	Kecepatan Petugas Pelayanan	2,37	59,25	C	Kurang Baik
8	Keadilan Mendaatkan Pelayanan	2,62	65,5	B	Baik

Tabel 4
Hasil Indeks Kepuasan
Masyarakat Per-Unsur Pelayanan
(Lanjutan)

9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,01	75,25	B	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,28	82	A	Sangat Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,3	82,5	A	Sangat Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,85	71,25	B	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,17	79,25	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,2	80	B	Baik

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2017

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 74,25 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan termasuk dalam kategori Baik.

2. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, Kepastian Biaya Pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 82,5 dan berada pada tingkat Sangat Baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur Kecepatan Petugas Pelayanan dengan nilai IKM sebesar 59,25 dan berada pada tingkat Kurang Baik.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sebagai berikut :

1. Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan tergolong baik. Untuk kedepannya maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.
2. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan seharusnya menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat seperti menambah staf khusus (staf bimbingan) pada bagian informasi agar tidak ada lagi masyarakat yang merasa bingung pada saat pengisian formulir.
3. Sebaiknya dilakukan diklat-diklat secara teratur untuk meningkatkan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sehingga dengan meningkatnya kemampuan para petugas mengenai penyelenggaraan pelayanan administrasi diharapkan pelayanan menjadi lebih baik.
4. Disarankan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik dengan objek yang sama untuk menambahkan dan menggunakan variabel, indikator dan alat analisis yang berbeda agar menjadi sebuah penelitian yang lebih baik.
5. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak jumlah populasi dan sampel yang akan digunakan, sehingga

dapat menghasilkan penelitian yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS). 2016a. *Kabupaten Bulungan Dalam Angka*. Bulungan: Kantor Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2016b. *Statistik Daerah Kecamatan Tanjung Selor*. Bulungan: Kantor Badan Pusat Statistik.
- Islami, Irfan. 2000. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*. 2004. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 2003. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Listyaningsih. 2014. Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Lebak. *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- MM., Titin. 2006. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Petugas Kelurahan pada Kelurahan Tumenggungan Lamongan. *Jurnal Ekonomi*.
- M. Si, Hardiyansyah, Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 46 Tahun 2016 tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan*. 2016. Bulungan: Bupati.

- Putri, Dwi. Amanda. 2008. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Penerimaan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi Pendidikan Administrasi*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*. 2013. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. 2009. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Yulindaningtyas, Devi. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*