



DISDUKCAPIL
KABUPATEN GRESIK

INDIKATOR KINERJA UTAMA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK



@info.disdukcapilgresik

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



DISDUKCAPIL
GO DIGITAL

BerAKHLAK
BerAKHLAK adalah komitmen pelayanan yang berintegritas, jujur, disiplin, dan berakhlak mulia.

#bangga
melayani
bangsa

INDIKATOR KINERJA UTAMA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK
TAHUN 2026 – 2029

Tugas : Membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Fungsi : a. pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan bahan kebijakan dan program di bidang urusan kependudukan dan pencatatan sipil;

1. pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
2. pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis di bidang urusan kependudukan dan pencatatan sipil;
3. pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
4. pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan teknis kependudukan dan pencatatan sipil; dan
5. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Tujuan : Meningkatnya Kualitas Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kode	Indikator Kinerja Utama
I.K.T.	Indeks Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
a	Definisi
	Indeks Pelayanan Publik adalah hasil pengukuran yang diperoleh dari Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam jangka waktu tertentu yang selanjutnya disingkat PEKPP, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang

	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), terdiri dari 3 formulir antara lain: 1. F01 : Merupakan Formulir self-asessment yang diisi oleh Unit Lokus, yang menggambarkan kondisi riil yang bersangkutan. Pengisian F-01 harus dilengkapi dengan bukti dukung sebagaimana yang tercantum dalam instrumen, yang akan digunakan oleh Evaluator untuk melakukan pengisian F-02. 2. F02 : Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh Evaluator berdasarkan hasil pengamatan secara daring atau tatap muka, untuk memperoleh data objektif. Dengan Bobot 75% 3. F03 : Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh pengguna layanan berdasarkan pengalaman yang bersangkutan dalam menerima pelayanan, untuk memperoleh data persepsi. (dengan bobot 25%) Indeks Pelayanan Publik (IPP) bersifat positif, dihitung dalam rentang 0-5 dengan satuan Indeks, yang diklasifikasikan ke dalam kategori skor sebagai berikut: <table><tr><th>Range Nilai</th><th>Kategori</th><th>Makna</th></tr><tr><td>0-1,00</td><td>F</td><td>Gagal</td></tr><tr><td>1,01-1,50</td><td>E</td><td>Sangat Buruk</td></tr><tr><td>1,51-2,00</td><td>D</td><td>Buruk</td></tr><tr><td>2,01-2,50</td><td>C-</td><td>Cukup (Dengan Catatan)</td></tr><tr><td>2,51-3,00</td><td>C</td><td>Cukup</td></tr><tr><td>3,01-3,50</td><td>B-</td><td>Baik (Dengan Catatan)</td></tr><tr><td>3,51-4,00</td><td>B</td><td>Baik</td></tr><tr><td>4,01-4,50</td><td>A-</td><td>Sangat Baik</td></tr><tr><td>4,51-5,00</td><td>A</td><td>Pelayanan Prima</td></tr></table> .	Range Nilai	Kategori	Makna	0-1,00	F	Gagal	1,01-1,50	E	Sangat Buruk	1,51-2,00	D	Buruk	2,01-2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)	2,51-3,00	C	Cukup	3,01-3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)	3,51-4,00	B	Baik	4,01-4,50	A-	Sangat Baik	4,51-5,00	A	Pelayanan Prima
Range Nilai	Kategori	Makna																													
0-1,00	F	Gagal																													
1,01-1,50	E	Sangat Buruk																													
1,51-2,00	D	Buruk																													
2,01-2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)																													
2,51-3,00	C	Cukup																													
3,01-3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)																													
3,51-4,00	B	Baik																													
4,01-4,50	A-	Sangat Baik																													
4,51-5,00	A	Pelayanan Prima																													
b	Formula perhitungan																														
	Indeks Pelayanan Publik = (Nilai F02 x75%) + (nilai F03 x 25%) <u>Keterangan:</u> - F02 = Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB atau Tim Penilai terdiri dari 6 Aspek (dengan Bobot 75%) berikut:																														

	I. Kebijakan Pelayanan			
	No	Indikator	Bobot Indikator	Perhitungan Aspek
	1	Tersedia SP sesuai ketentuan perundang undangan	17%	24%
	2	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat	14%	
	3	Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery	7%	
	4	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala atas Standar Pelayanan dan hasil peninjauan ulang tersebut telah ditindaklanjuti.	14%	
	5	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)	10%	
	6	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB	17%	
	7	Jumlah media publikasi hasil SKM	7%	
	8	Persentase tindak lanjut hasil SKM yang ditindaklanjuti	7%	
	9	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	7%	
	II. Profesionalisme SDM			
	No	Indikator	Bobot Indikator	Perhitungan Aspek
	1	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan	10%	25%
	2	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan / atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi	20%	
	3	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana Pelayanan	20%	
	4	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi	20%	
	5	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	30%	
	III. Sarana Prasarana			
	No	Indikator	Bobot Indikator	Perhitungan Aspek
	1	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai	15%	18%
	2	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	23%	
	3	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	20%	
	4	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	20%	
	5	Tersedia sarana prasarana penunjang	11%	
	6	Sarana Front Office (FO) bagian	11%	

	Informasi di unit layanan		
	IV. Sistem Informasi Pelayanan Publik		
	No	Indikator	Bobot Indikator Perhitungan Aspek
	1	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik	30%
	2	Tersedia system informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan	20%
	3	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi)	20%
	4	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital	30%
	V. Konsultasi dan Pengaduan		
	No	Indikator	Bobot Indikator Perhitungan Aspek
	1	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas	20%
	2	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	25%
	3	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/ atau pengaduan	25%
	4	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat	30%
	VI. Inovasi Pelayanan		
	No	Indikator	Bobot Indikator Perhitungan Aspek
	1	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik	50%
	2	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik	50%
	- F03 = berdasarkan hasil survey (dengan Bobot 25%)		
c	Sumber data		
	Hasil Nilai Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang dipublikasikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.		
d	Penanggungjawab		
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik		
S.1	Meningkatnya Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Administrasi Kependudukan		
I.K.S.1.1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terkait Layanan Administrasi Kependudukan		
	Definisi		

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan Administrasi Kependudukan adalah rata – rata Indeks kepuasan masyarakat dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Ada 9 unsur pelayanan yang diukur, antara lain:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Dengan kualifikasi sebagai berikut:

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

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Kependudukan dihitung dalam rentang 0-100 dengan peningkatan skor indikator rata-rata sebesar 0.08 poin per tahun dengan satuan nilai indeks. Sifat Indikator adalah positif. Pengukuran Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Kependudukan dilakukan secara periodik setiap satu bulan sekali.

	sehingga target peningkatan dapat ditetapkan. Nilai indikator yang digunakan dalam pengukuran kinerja merupakan rata-rata nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh pada setiap periode pelaksanaan survey dalam satu tahun berjalan, sehingga mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan selama tahun pengukuran.
b	Formula perhitungan
	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = $NRT \times 25$ <u>Keterangan:</u> 1. Nilai Rata-rata tertimbang (NRT) = $\sum NR / \text{Jumlah Unsur}$, dimana Jumlah unsur pelayanan yang diukur adalah 9 2. Nilai Rata-rata per unsur (NR) = Total nilai unsur/ jumlah responden 3. Karena skala penilaian setiap unsur adalah 1–4, maka dikalikan 25 untuk mengonversi hasil ke skala 25–100
c	Sumber data
	Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dari https://sukma.jatimprov.go.id
d	Penanggungjawab
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Gresik, 06 Agustus 2026
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK



Drs. MUHAMMAD HARI SYAWALUDIN, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19681221 198809 1 001