

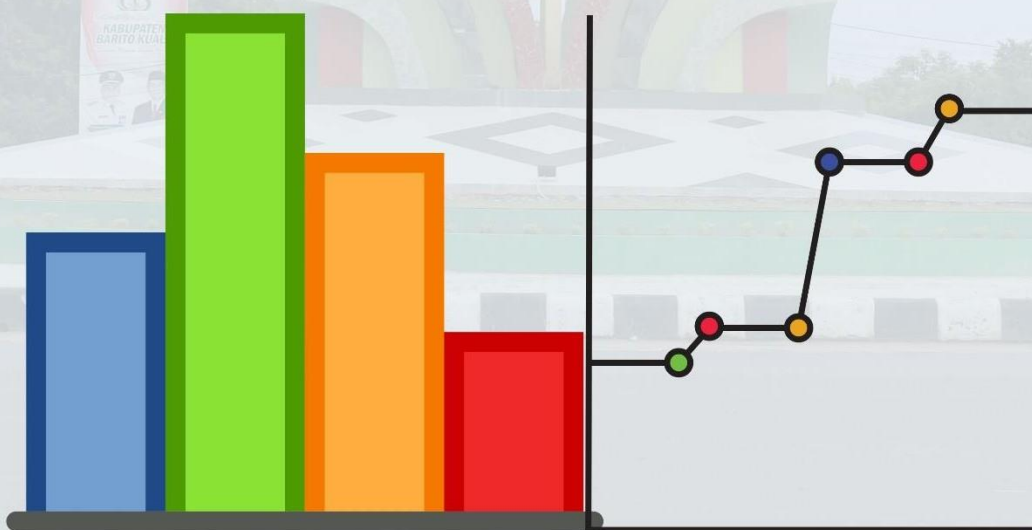
LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV TAHUN 2025

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BARITO KUALA



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRA.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Barito Kuala, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. 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 sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik 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

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi SKM secara Online yang diletakkan Tablet dimeja pelayanan dan Link Aplikasi berupa gambar QR Code kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link website SKM : <https://skm-dukcapil.baritokualakab.go.id/skmv2> dan melalui tablet yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala yang berada di meja Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Setara dan Kantor Disdukcapil Kabupaten Barito Kuala. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pada Triwulan IV tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala telah melakukan Survei mengenai pelayanan Akta Kelahiran, Pelayanan Pencetakan KTP el dan Pelayanan Pemadanan Data Kependudukan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2025	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 Triwulan IV maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala dalam kurun 3 Bulan adalah sebanyak 493 orang. Pada Triwulan IV ini responden dipilih adalah Gabungan dari semua layanan baik pelayanan Akta Kelahiran, Pelayanan Pencetakan KTP el dan Pelayanan Pemadanan Data Kependudukan, survei dilakukan dari Pelayanan tatap muka dan pelayanan pengaduan. Survei menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada Triwulan IV SKM adalah 493orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	105	700	250	10000	400

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mencakup pelayanan Akta Kelahiran, Pelayanan Pencetakan KTP el dan Pelayanan Pemadanan Data Kependudukan yang diperoleh yaitu 493 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	267	54,16
		PEREMPUAN	226	45,84
2	PENDIDIKAN	SD	95	19,27
		SLTP	124	25,15
		SLTA	183	37,12
		DIII	17	3,45
		SI	69	14,00
		S2	5	0,41
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	27	5,48
		SWASTA	38	7,71
		WIRASWASTA	85	17,24
		PELAJAR /MAHASISWA	99	20,08
		LAINNYA	244	49,49
4	JENIS LAYANAN	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	493	100

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,81	3,81	3,83	3,85	3,86	3,83	3,83	3,84	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,78 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,81, Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,81 Selanjutnya Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,83 adalah nilai terendah Ketiga .
2. Sedangkan ada 3 unsur dengan nilai tertinggi yaitu kesesuaian Produk Pelayanan dengan nilai 3,86, kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 3,85 ,dan Perilaku Petugas dengan nilai rata- rata unsur 3,84

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Mensosialisasikan tentang standar pelayanan serta membuat banner Standar Pelayanan yang di tempatkan di ruang pelayanan dan Mall Pelayanan
- Peningkatan kompetensi petugas Pelayanan
- melakukan monitoring berkala terhadap penyelesaian setiap pengaduan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. masyarakat masih merasakan adanya ketidakjelasan dan kurangnya kemudahan dalam memahami dokumen maupun ketentuan yang diperlukan dalam proses pelayanan.
2. masyarakat menilai bahwa kecepatan penyelesaian layanan masih belum sepenuhnya sesuai ekspektasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain: alur layanan yang belum optimal,terkendalanya masalah jaringan yang sering mengalami gangguan di pusat. Situasi ini berdampak pada persepsi masyarakat mengenai efektivitas dan efisiensi waktu pelayanan.
3. masyarakat menilai bahwa respons terhadap pengaduan belum sepenuhnya cepat dan informatif. Kurangnya publikasi dan sosialisasi mengenai prosedur penanganan pengaduan juga menjadi salah satu faktor rendahnya nilai pada unsur ini

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terdapat tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu Persyaratan , Waktu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi ekspektasi masyarakat, unit pelayanan menyusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

1. Peningkatan Kejelasan dan Kemudahan Persyaratan Pelayanan

Unit pelayanan akan melakukan peninjauan kembali terhadap seluruh persyaratan pelayanan untuk memastikan bahwa persyaratan yang diminta benar-benar relevan, mudah dipahami, dan tidak memberatkan masyarakat. Upaya perbaikan meliputi penyederhanaan informasi persyaratan, standarisasi format dokumen pendukung, serta peningkatan penyebaran informasi melalui media ruang pelayanan, website, dan media sosial. Selain itu, petugas akan diberikan penguatan pemahaman agar mampu memberikan penjelasan yang jelas dan konsisten kepada masyarakat.

2. Optimalisasi Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan

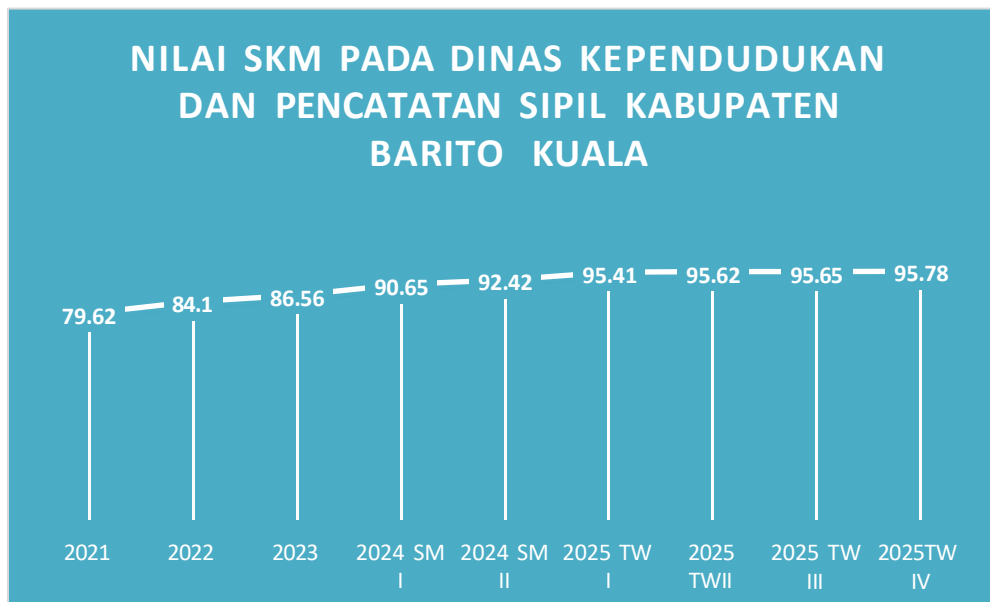
Untuk meningkatkan unsur waktu pelayanan, unit pelayanan akan melakukan evaluasi terhadap alur kerja, monitoring waktu penyelesaian per jenis layanan, serta peningkatan jaringan layanan dan kompetensi petugas akan diperkuat guna menjamin bahwa pelayanan dapat diberikan lebih cepat, tepat, dan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Upaya digitalisasi proses layanan juga akan dipertimbangkan untuk meningkatkan efisiensi.

3. Penguatan Mekanisme Penanganan Pengaduan

Untuk meningkatkan kualitas penanganan pengaduan, unit pelayanan akan memperbaiki mekanisme pencatatan, penanganan, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat. Penguatan dilakukan melalui penyediaan lebih banyak kanal pengaduan (offline dan online), memastikan respon cepat dan solutif dari petugas, serta melakukan monitoring berkala terhadap penyelesaian setiap pengaduan. Hasil pengaduan juga akan dijadikan dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan. Sosialisasi mengenai cara menyampaikan pengaduan juga akan ditingkatkan agar masyarakat mengetahui hak dan akses yang tersedia.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 Triwulan IV pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Barito Kuala

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tahun 2025 dilaksanakan per Triwulan, pada triwulan IV dilakukan mulai Oktober hingga Desember 2025 sampel yang di ambil yaitu responden penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mencakup pelayanan Akta Kelahiran, Pelayanan Pencetakan KTP el dan Pelayanan Pemadanan Data Kependudukan, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,78. Meskipun demikian, nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Barito Kuala menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik hingga tahun 2025
- Nilai terendah terdapat pada unsur Persyaratan yaitu 3,81 dan Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,81.
- Sedangkan ada 3 unsur dengan nilai tertinggi yaitu kesesuaian Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,86, kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 3,85 dan Perilaku Petugas dengan nilai rata- rata unsur 3,84

Marabahan, 22 Desember 2025

Plt. Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil


Muhammad Sya'rawi, SSTP
Pembina Tingkat I
NIP. 19820414 200112 1 001

Data Tabulasi Survey Kepuasan Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala

Tahun 2025

No Responden	Pertanyaan									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
12	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	1	4	4	4	4	4	33
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	1	4	4	4	4	4	33
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	4	4	4	1	4	4	4	4	4	33
24	3	2	2	3	3	3	3	3	3	25
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
28	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
29	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
30	4	4	4	1	4	4	4	4	4	33
31	3	2	2	1	2	3	3	3	3	22
32	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

4 4 4 4 4 4 4 4 72

No Responden	Pertanyaan									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	3	4	4	1	3	4	3	4	3	29
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

No Responden	Pertanyaan									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
415	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
416	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
417	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
418	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
419	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27
420	3	3	1	3	4	3	3	3	3	26
421	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27
422	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
423	3	3	2	3	4	3	3	4	3	28
424	3	3	1	3	4	3	3	3	3	26
425	3	3	1	3	4	3	3	3	3	26
426	3	4	3	2	1	4	3	2	1	23
427	3	2	3	3	4	3	3	3	3	27
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
429	3	2	2	3	4	3	3	3	3	26
430	1	4	3	2	1	4	3	2	1	21
431	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
432	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
433	4	3	2	2	1	4	3	2	1	22
434	1	4	3	1	2	4	3	2	1	21
435	1	4	3	2	1	4	3	2	1	21
436	3	4	2	3	4	3	2	4	3	28
437	1	4	3	2	1	4	3	2	1	21
438	3	4	3	3	3	2	2	3	1	24
439	2	3	3	2	2	2	3	2	1	20
440	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
444	3	3	3	3	4	3	2	4	2	27
445	3	3	3	3	4	3	2	4	2	27
446	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
461	2	2	2	4	4	4	4	2	4	28
462	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
463	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
464	4	2	2	4	4	4	4	2	4	30
465	4	3	2	4	4	4	4	2	4	31

No Responden	Pertanyaan									Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
466	4	2	1	4	4	4	4	1	4	28	4 4 4 4 4 4 4 4 72
467	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33	
468	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33	
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
475	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
476	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
477	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
480	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
482	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
489	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
493	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
Total	1878	1877	1887	1897	1903	1890	1886	1892	1889	16999	
Rata-Rata Pertanyaan	3.81	3.81	3.83	3.85	3.86	3.83	3.83	3.84	3.83	34.49	
Rata-Rata Unsur	$\frac{1878}{1} = 1,878.00$ $\frac{1,878.00}{493} = 3.81$	$\frac{1877}{1} = 1,877.00$ $\frac{1,877.00}{493} = 3.81$	$\frac{1887}{1} = 1,887.00$ $\frac{1,887.00}{493} = 3.83$	$\frac{1897}{1} = 1,897.00$ $\frac{1,897.00}{493} = 3.85$	$\frac{1903}{1} = 1,903.00$ $\frac{1,903.00}{493} = 3.86$	$\frac{1890}{1} = 1,890.00$ $\frac{1,890.00}{493} = 3.83$	$\frac{1886}{1} = 1,886.00$ $\frac{1,886.00}{493} = 3.83$	$\frac{1892}{1} = 1,892.00$ $\frac{1,892.00}{493} = 3.84$	$\frac{1889}{1} = 1,889.00$ $\frac{1,889.00}{493} = 3.83$	34.48	
Rata-Rata Tertimbang Unsur	$\frac{1,878.00}{493} = 3.81$ $3.81 \times \frac{1}{9} = 0.42$	$\frac{1,877.00}{493} = 3.81$ $3.81 \times \frac{1}{9} = 0.42$	$\frac{1,887.00}{493} = 3.83$ $3.83 \times \frac{1}{9} = 0.43$	$\frac{1,897.00}{493} = 3.85$ $3.85 \times \frac{1}{9} = 0.43$	$\frac{1,903.00}{493} = 3.86$ $3.86 \times \frac{1}{9} = 0.43$	$\frac{1,890.00}{493} = 3.83$ $3.83 \times \frac{1}{9} = 0.43$	$\frac{1,886.00}{493} = 3.83$ $3.83 \times \frac{1}{9} = 0.43$	$\frac{1,892.00}{493} = 3.84$ $3.84 \times \frac{1}{9} = 0.43$	$\frac{1,889.00}{493} = 3.83$ $3.83 \times \frac{1}{9} = 0.43$	3.83	

No	Unsur	Jumlah Pertanyaan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur
1	Persyaratan	1	1878	3.81	0.42
2	Waktu Pelayanan	1	1877	3.81	0.42
3	Prosedur	1	1887	3.83	0.43
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	1	1897	3.85	0.43
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	1	1903	3.86	0.43
6	Kompetensi Petugas	1	1890	3.83	0.43

No	Unsur	Jumlah Pertanyaan	Total Nilai	Nilai Rata- Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur
7	Penanganan Pengaduan	1	1886	3.83	0.43
8	Perilaku Petugas	1	1892	3.84	0.43
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	1	1889	3.83	0.43
Indexs Survey Kepuasan Masyarakat					3.83 (Sangat Baik)
Konversi					95.78
Mutu Pelayanan					A (Sangat Baik)

Kepala Dinas Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito
Kuala



Arief Wisuda Wardana, S.STP., M.M Pembina
Tingkat I
NIP. 198610082006021002

**Nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Barito Kuala
Tahun 2025
Triwulan Ke 4**

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat	Semua Unit Pelayanan	
95.78 A (Sangat Baik)	Responden	
	Jumlah Responden	493 Orang
	Jenis Kelamin	Laki - Laki : 267 Orang Perempuan : 226 Orang
	Pendidikan	SD : 95 Orang
		SMP : 124 Orang
		SMA : 183 Orang
		DIII : 17 Orang
		SI : 69 Orang
SII : 5 Orang		
Periode Survey : 1 Oktober 2025 s/d 31 Desember 2025		
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUAKAN ANDA BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT		

Kepala Dinas Dinas
Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Barito Kuala
Kabupaten Barito Kuala



Arief Wisuda Wardana, S.STP., M.M
Pembina Tingkat I
NIP. 198610082006021002