

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I 2026

DINAS DUKCAPIL KAB. BARITO KUALA



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala Triwulan I Tahun 2026.

Laporan ini merupakan bagian dari pertanggung jawaban dan menjadi tolak ukur terhadap tingkat pencapaian sasaran atas kegiatan pelayanan perizinan dan kebijakan yang ditetapkan. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Oktober sampai dengan Desember 2026, diharapkan dapat memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala.

Kami menyadari laporan ini masih terdapat kekurangan sehingga laporan ini masih sangat membutuhkan saran dan masukan untuk penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Barito Kuala,



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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Tujuan	2
BAB II RUANG LINGKUP DAN TINDAK LANJUT	3
2.1. Ruang Lingkup	3
2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.3. Tindak Lanjut	5
BAB III HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI.....	6
3.1. Hasil Tindak Lanjut.....	6
BAB IV PENUTUP.....	8
4.1. Kesimpulan	8
4.2. Saran	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan pada Undang – Undang No.25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi/survei secara berkala kepada masyarakat dan kemudian hasil survei diolah dan dibuat laporan. Selanjutnya dilakukan tindak lanjut atas laporan tersebut, sebagai bentuk usaha untuk mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala.

Pada Triwulan I Tahun 2026, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala telah melakukan survey di terkait Pelayanan Akta Kelahiran, Pelayanan Pencateakan KTP-el dan Pelayanan Pemadanan Data Kependudukan terhadap 865 orang responden melalui Aplikasi SKM secara Online menggunakan Tablet yang di letakkan di meja pelayanan dan melalui link website aplikasi berupa gambar qrcode yang dapat di pindai menggunakan kamera smartphone kepada pengguna layanan.

Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 16 Tahun 2016 tentang tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Barito Kuala.

1.3. Tujuan

Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disusun berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu memberikan informasi dalam menentukan kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

RUANG LINGKUP DAN TINDAK LANJUT

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 dilaksanakan secara rutin dan berkala setiap Triwulan melalui berbagai metode baik penyebaran formulir kuisisioner secara elektronik maupun digital dengan menggunakan tablet di meja layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala dan Mall Pelayanan Publik Setara Marabahan, Kabupaten Barito Kuala. Survey dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan dan mengisi kuisisioner yang sudah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu :

Tabel 1. 1 Unsur Penilaian

No	Unsur yang Dinilai
1	Persyaratan
2	Waktu Pelayanan
3	Prosedur
4	Kewajaran Biaya / Tarif
5	Kesesuaian Produk Pelayanan
6	Kompetensi Petugas
7	Penanganan Pengaduan
8	Perilaku Petugas
9	Kualitas Sarana dan Prasarana

2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survei pengguna layanan pada Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala yang telah dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2026 yaitu pada Periode Bulan Oktober sampai dengan Desember dengan keseluruhan kuisioner berjumlah 865 orang responden, sehingga sampel yang dihitung menggunakan metode *Krejcie and Morgan* diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3,89	0.43
2	Waktu Pelayanan	3,88	0.43
3	Prosedur	3,77	0.42
4	Biaya / Tarif	3,85	0.43
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,75	0.42
6	Kompetensi Petugas	3,91	0.43
7	Penanganan Pengaduan	3,89	0.43
8	Perilaku Petugas	3,88	0.43
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,64	0.40
Nilai Indeks			3,83

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan indeks kepuasan masyarakat dari pengguna layanan Pemadanan Data Kependudukan adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah Respoden : 865 orang
- b. Nilai IKM : 95,75
- c. Kategori Mutu Pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai Mutu Pelayanan : A

2.2. Tindak Lanjut

Dari pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala, diketahui bahwa Nilai tertinggi terdapat pada Unsur Kompetensi Petugas dengan nilai 3,91 dan di ikuti dengan unsur Persyaratan dan unsur Penanganan Pengaduan dengan Nilai 3,89. Sedangkan nilai terendah terdapat pada Unsur Sarana dan prasarana dengan nilai 3,64 dan di ikuti dengan unsur Kesesuaian Produk Layanan dengan Nilai 3,75.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI

3.1. Hasil Tindak Lanjut

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan tindak lanjut terhadap kepuasan pelanggan secara berkala.

Beberapa tindak lanjut terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 unsur pelayanan publik pada Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala, yaitu :

Tabel 3. 1 Hasil Tindak Lanjut

No	Unsur	Program Kegiatan	Penyelesaian	Status
1	Sarana dan prasarana Layanan	Perbaikan Fasilitas Sarana dan Prasarana	melakukan peninjauan kembali terhadap Sarana dan Prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala. melakukan Peremajaan Perangkat (Hardware Upgrade) dengan Melakukan pengadaan unit komputer baru atau melakukan upgrade komponen (seperti mengganti HDD ke SSD atau menambah kapasitas RAM). Melakukan Pemeliharaan Berkala dengan Menjadwalkan pengecekan sistem dan pembersihan file sampah secara rutin oleh tim IT agar komputer tidak mudah lambat. Penambahan Bandwith untuk Jaringan Wifi Publik Optimalisasi Sistem Pengaduan dengan Memanfaatkan unsur	Selesai

			Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan untuk menampung keluhan masyarakat dan menjadikannya dasar kuat dalam pengajuan anggaran fasilitas baru kepada pimpinan.	
2	Kesesuaian Produk	Sosialisasi Terkait Perubahan dokumen kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai peraturan adminduk.	Melakukan Sosialisasi Tentang Perubahan data kependudukan di Indonesia yang diatur secara ketat untuk menjamin akurasi dan ketunggalan data melalui sistem Administrasi Kependudukan (Admindak). Dasar hukum utamanya adalah UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 dan aturan pelaksanaannya seperti PP No. 40 Tahun 2019 serta Permendagri No. 108 Tahun 2019.	Selesai

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan pelayanan yang bersifat minor langsung ditindak lanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala juga sebagai acuan dalam mengembangkan atau meningkatkan kinerja pelayanan Dinas Dukcapil. Sedangkan yang bersifat mayor dan membutuhkan pembangunan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya untuk meningkatkan pelayanan kinerja sesuai dengan arah dan masukan yang telah di berikan oleh pemohon.

4.2. Saran

Pelaksanaan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Barito Kuala sebagai Upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM akan dilakukan secara periodik pada setiap 3 bulan sekali.

Demikian penyusunan laporan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) pada Dinas Dukcapil Kabupaten Barito Kuala yang dapat kami sajikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan didalamnya.

Semoga Allah SWT senantiasa membimbing kita untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Aamiin.

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Barito Kuala,



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