



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2025

Nomor : 000.8.3.4/37/DISDUKCAPIL/2025

Tanggal 8 April 2025



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

	Hal.
DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang.....	1
2. Dasar Pelaksanaan	2
3. Maksud Dan Tujuan.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA	5
1. Pelaksanaan SKM.....	5
2. Metode Pengumpulan Data	5
3. Proses Pengumpulan Data	7
4. Waktu Pelaksanaan	7
5. Penentuan Jumlah Responden.....	7
6. Tim SKM.....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
1. Jumlah Responden	9
2. Hasil Pengolahan Data.....	9
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)...	13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
2. Rencana Tindak Lanjut.....	15
3. Tren Nilai SKM.....	16

BAB V PENUTUP	17
1. Kesimpulan	17
2. Saran Tindak	17
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	iv
2. Karakteristik Jawaban Responden	iv
3. Dokumentasi	ix
4. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyusun SKM	xii

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya jualah maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan Triwulan IV Tahun 2024 dapat terselesaikan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat khususnya mengenai pelayanan publik berupa Pelayanan Administrasi dan Informasi Kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan kepada seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, Instansi Vertikal, Lembaga Swadaya Masyarakat serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota Se Kalimantan Selatan.

Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik khususnya bidang administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Pegawai Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota Se Kalimantan Selatan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner yang kami sampaikan. Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan dalam memperbaiki pelayanan administrasi dan Informasi kependudukan.

Banjarbaru, 8 April 2025
Plt. KEPALA DINAS,



Dr. Ir. Hj. Galuh Tantri Narindra, ST, MT
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 19810412 200312 2 008

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan melaksanakan tugas pembantuan dari Pemerintah Pusat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bagian dari perangkat daerah mempunyai tugas membantu Kepala Daerah melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yaitu urusan wajib non pelayanan dasar bidang kependudukan dan pencatatan sipil di daerah adalah urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi tersebut, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka yang menjadi kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan, dalam urusan administrasi kependudukan meliputi koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, penyajian data kependudukan berskala Provinsi yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri, koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik.

Penyelenggara

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Diharapkan dari hasil survei akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari :

- a. Persyaratan ;
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur ;
- c. Waktu Penyelesaian ;
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ;
- f. Kompetensi Pelaksana ;
- g. Perilaku Pelaksana ;
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ;
- i. Sarana dan Prasarana ;

II. Dasar Pelaksanaan.

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 100) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 3);

5. Peraturan.....

5. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 012 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 12);
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 033 Tahun 2023 Tentang Tugas, Fungsi Dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 33).

III. Maksud Dan Tujuan.

Maksud pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

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

Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten / Kota se Kalimantan Selatan sebagai pengguna layanan Administrasi dan Informasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan.
2. Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan Administrasi dan Informasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui, memperbaiki dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik Administrasi dan Informasi kependudukan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya memberikan pemenuhan kebutuhan bagi penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan aturan perundang-undangan.

4.Untuk memudahkan.....

4. Untuk memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di bidang administrasi kependudukan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

I. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat pengguna. Survei ini dilakukan minimal 1 (satu) tahun sekali, Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia dengan kriteria penilaian berikut: Nilai 4 untuk penilaian Sangat Baik, Nilai 3 untuk penilaian Baik, Nilai 2 untuk penilaian Kurang Baik dan Nilai 1 untuk penilaian Tidak Baik.

II. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak baik sampai dengan sangat baik.

Untuk.....

Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

9 (Sembilan) Variabel unsur pelayanan yang digunakan dalam survei pelayanan publik terdiri dari :

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 penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tariff 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 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

III. Proses.....

III. Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik simple random sampling, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (random) pada saat melakukan kunjungan pada masing-masing jenis pelayanan. Survei dilakukan di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan.

IV. Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan secara periodik yaitu setiap 3 bulan sekali (triwulan) dalam 1 (satu) tahun, dengan jadwal sebagai berikut :

NO	KEGIATAN	TAHUN												
		2025												2026
		Jan	Peb	Mrt	April	Mei	Juni	Juli	Agt	Sep	OKt	Nop	Des	Jan
1	Persiapan													
2	Pelaksanaan Pengumpulan Data													
3	Pengolahan Data Indeks													
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil													

V. Penentuan Jumlah Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan Administrasi dan Informasi kependudukan. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan. Sampel responden ditentukan sesuai dengan populasi yang ada, besaran sampel ditentukan dengan menggunakan table sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan hal tersebut dengan populasi berjumlah 50 (Lima puluh) orang Pejabat Struktural/Fungsional/Non Struktural dan Non Fungsional di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Kalimantan Selatan yang mengikuti kegiatan fasilitasi / pelayanan dari Dinas Dukcapil Provinsi, serta Instansi Vertikal serta Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang telah melaksanakan Perjanjian Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan, maka sampel yang digunakan sebanyak 44 (empat puluh empat) orang, sebagaimana table berikut :

Tabel Krejcie and Morgan
Tabel Jumlah Sampel berdasarkan Jumlah Populasi

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	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

VI. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan dilaksanakan secara swakelola, sehingga perlu membentuk Tim Penyusuna Survei Kepuasan Masyarakat.

Adapun susunan keanggotaan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Penanggungjawab : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
/ Pengarah Prov.Kal.sel.
2. Ketua : Sekretaris Dinas Dukcapil Prov. Kalsel.
3. Anggota : 1. Kepala Bidang Fasilitas Pencatatan Sipil.
2. Kepala Bidang Fasilitas Pendaftaran Penduduk
3. Kepala Bidang PIAK dan PD.
4. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
5. Kepala Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Aset.
6. Nana Rosalina, S.Ak (Staf Subbag PKA)
7. Ganang Prasetyo (Staf Subbag Umum dan Kepegawaian)
8. Rianida Alfina Maharani, S.Kom (Staf Subbag Umum dan Kepegawaian)

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA

I. Jumlah Responden

Sesuai *Krejcie and Morgan* , berdasarkan populasi jumlah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lingkup Pemerintah Kabupaten/Kota se Kalimantan Selatan dan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	29	65,91%
		PEREMPUAN	15	34,09%
2	PENDIDIKAN	SLTA	0	-
		D1-D3	14	31,82%
		S1/DIV	30	68,18%
		S2	0	-
3	PEKERJAAN	PNS/PEGAWAI NON ASN	44	100%
		LAIN-LAIN	0	-

1. Hasil Pengolahan Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Nilai SKM.....

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot rata-rata
tertimbang

=

Jumlah Bobot

Jumlah Unsur

=

1

9

= 0.1111

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

SKM =

Total dari nilai persepsi per unsur

Total unsur yang terisi

x

Nilai penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan.

2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi.....

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan data dilakukan melalui :

- 1) Pengolahan dengan computer.
Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).
- 2) Pengolahan secara manual.
 - 2.1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
 - 2.2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena

ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan.

Tujuan....

Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut.

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

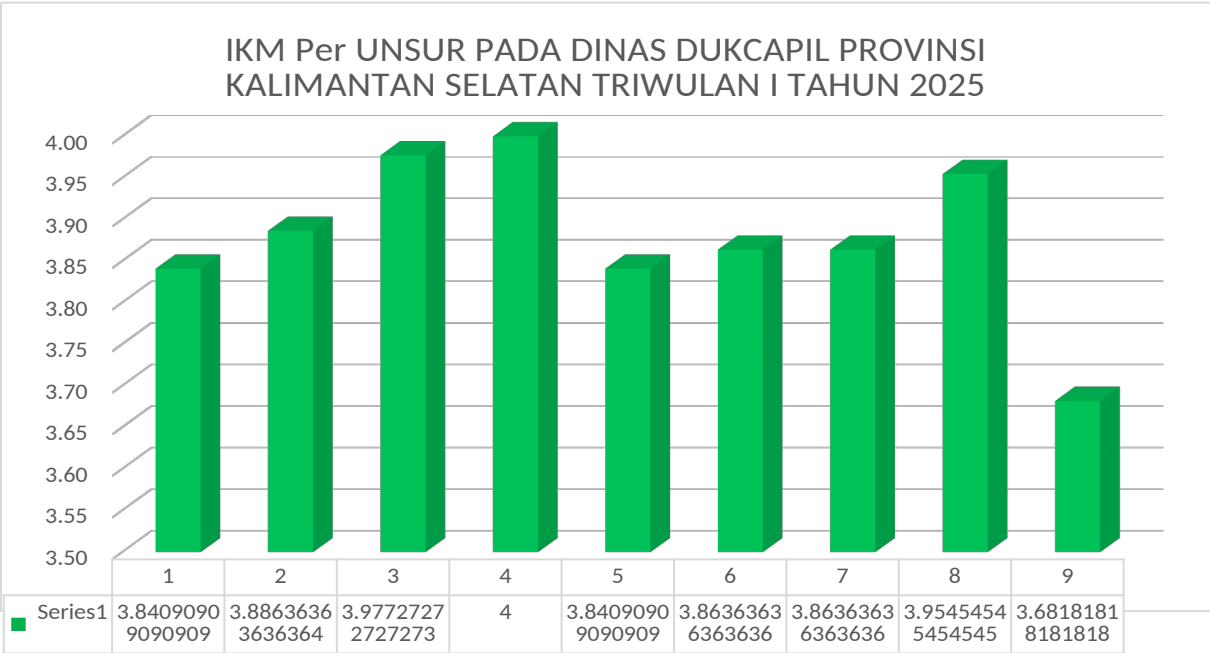
9 Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	MUTU LAYANAN
1	Persyaratan	3,84	96,02	SANGAT BAIK
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,89	97,16	SANGAT BAIK
3	Waktu penyelesaian	3,98	99,43	SANGAT BAIK
4	Biaya/Tarif	4.00	100,00	SANGAT BAIK
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,84	96,02	SANGAT BAIK
6	Kompetensi pelaksana	3,86	96,59	SANGAT BAIK
7	Perilaku pelaksana	3,86	96,59	SANGAT BAIK
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,95	98,86	SANGAT BAIK
9	Sarana dan Prasarana	3,68	92,05	SANGAT BAIK

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

URAIAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur									
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,97 (SANGAT BAIK)								



Keterangan gambar :

- 1. Persyaratan
- 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3. Waktu Penyelesaian
- 4. Biaya/Tarif
- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6. Kompetensi Pelaksana
- 7. Perilaku Pelaksana
- 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9. Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh **hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 96,97** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan dengan **kategori A atau SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Unsur Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,68 (tiga koma enam puluh delapan).
- b. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 (empat koma nol nol).

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

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan memiliki tugas dan fungsi Koordinasi, Pembinaan dan Pengawasan terhadap pelayanan adminduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota Se Kalimantan Selatan, dalam pelaksanaan tugas tersebut telah dijabarkan dalam rencana kinerja tahunan SKPD sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

1. Untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota, diperlukan pemahaman dan informasi yang sama terkait produk spesifikasi jenis layanan yang berlaku, dalam hal ini dapat dipenuhi dengan kegiatan Bimbingan Teknis, Rapat Koordinasi maupun Sosialisasi baik kepada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/kota, maupun sosialisasi langsung kepada Masyarakat yang memerlukan penjelasan dan informasi dokumen kependudukan.
2. Keterbatasan Anggaran (APBD) penyelenggaraan pelayanan Administrasi dan Informasi Kependudukan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Provinsi Kalimantan Selatan, turut memberikan kontribusi lemahnya pelayanan dan ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Ditambah dengan kondisi tidak adanya lagi Anggaran DAK Non Fisik dari kemendagri juga menyebabkan kendala pada semua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik di Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

3. Dukungan ...

3. Dukungan pemenuhan sarana dan prasarana khususnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Kalimantan Selatan, dalam hal ini khususnya ketersediaan alat perekaman dan alat cetak KTP elektronik, di beberapa Kabupaten/Kota dalam kondisi kurang baik dan sering rusak sehingga mengganggu pelaksanaan kegiatan pelayanan. Sementara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan, dengan ketersediaan anggaran yang terbatas saat ini baru memiliki seperangkat alat rekam yang dapat digunakan untuk membantu pelaksanaan kegiatan jemput bola di beberapa kabupaten/kota.
4. Untuk unsur layanan dengan nilai sangat baik yaitu biaya/tarif dan unsur persyaratan, hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 79A Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya.

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut digunakan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, dari hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut SKM dilaksanakan untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan, yaitu :

- a. Memperbanyak kegiatan Sosialisasi dan Bimbingan teknis, terkait Layanan Administrasi dan Informasi kependudukan, untuk penyamaan persepsi dan informasi, serta meningkatkan Pelayanan dan kompetensi SDM Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota se Kalimantan Selatan.

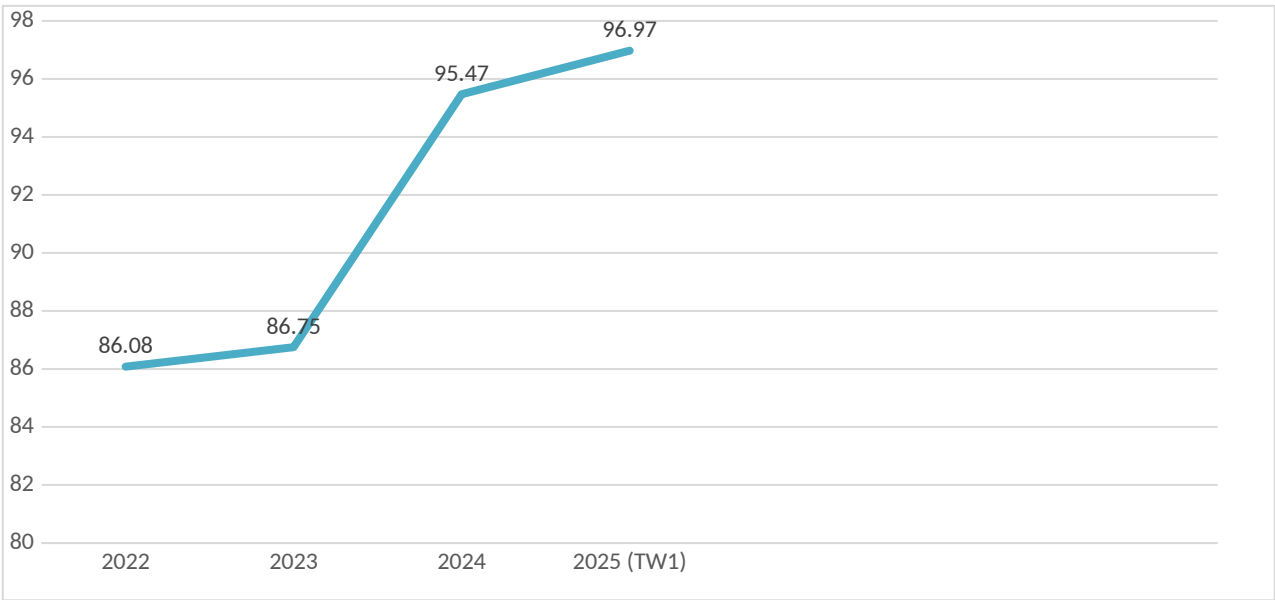
- b. Mengikutsertakan SDM Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan, dalam kegiatan Pengembangan Kompetensi ASN, baik yang dilaksanakan secara mandiri maupun oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Kalimantan Selatan atau Lembaga Diklat lainnya.
- c. Melakukan koordinasi dan pelayanan terpadu dengan Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota, khususnya kegiatan jemput bola layanan adminduk untuk meningkatkan kinerja SKPD.

d.Memohon....

- d. Memohon dukungan anggaran pelayanan Adminduk kepada Tim penyusun Anggaran Provinsi Kalimantan Selatan, dan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri untuk pemenuhan sarana dan prasarana yang dapat digunakan untuk peningkatan pelayanan adminduk (jemput bola) di kabupaten/kota se Kalimantan Selatan, seperti pengadaan Mobil Layanan Adminduk dan pengadaan Alat Rekam dan cetak KTP El.

3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit layanan 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, sebagai tergambar pada kurve berikut :



Dari diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja yang cukup signifikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan sejak tahun 2022 sampai dengan Triwulan IV tahun 2024.

BAB V
PENUTUP

1. Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan Administrasi dan Informasi kependudukan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Kalimantan Selatan masih mendapat nilai **SANGAT BAIK atau kategori A dengan angka 96,97** (Sembilan puluh enam koma sembilan puluh tujuh) , Nilai ini mengalami kenaikan dari penilaian triwulan IV Tahun 2024 yang mendapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,47 (sembilan puluh lima koma empat puluh tujuh) dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan.

Unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah biaya/tarif (4,00) dikarenakan pelayanan administrasi kependudukan GRATIS , sementara unsur lainnya mendapat penilaian sangat baik juga, untuk unsur Sarana dan Prasarana mendapat penilaian sangat baik juga namun memiliki nilai terendah (3,68).

2. Saran Tindak

Dari hasil penilaian tersebut dipandang perlu adanya peningkatan sosialisasi lebih luas kepada masyarakat tentang pentingnya pembuatan dokumen Kependudukan, penjelasan jenis dan macam dokumen kependudukan termasuk penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu peningkatan sarana dan prasarana dalam pelayanan harus lebih diperhatikan sehingga masyarakat pengguna layanan merasa nyaman dan terlayani. Demikian pula untuk Sumber Daya Manusia Aparatur perlu diperbanyak pelaksanaan Bimbingan Teknis untuk peningkatan

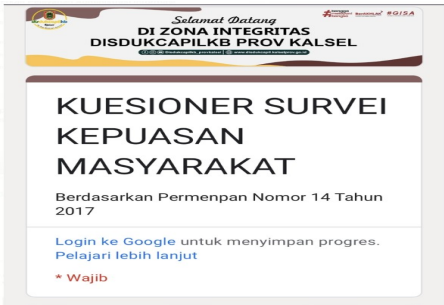
kompetensi, informasi dan pengetahuan yang up date (terkini) sehingga dapat memberikan informasi dan pelayanan lebih baik lagi.

Dari hasil SKM ini didapat gambaran pelayanan yang perlu dikembangkan, untuk itu mohon dukungan semua pihak yang terkait untuk meningkatkan pelayanan, sarana dan prasarana dan lain sebagainya, agar Peningkatan Pelayanan ini dapat terus dikembangkan dan ditingkatkan sesuai kebutuhan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat pengguna maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lingkup Kabupaten/Kota se Kalimantan Selatan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Contoh Kuesioner :



Dapat di lihat pada link dibawah
<https://forms.gle/Kipk9htWhdrR3eTh7>

2. Karakteristik Jawaban Responden

RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U8	
1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
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	3	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
31	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
32	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
33	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
36	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
37	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
39	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
40	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
41	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
44	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
Σ Nilai/unsur	169	171	175	176	169	170	170	174	162	
NRR/unsur	3, 84	3, 89	3, 98	4, 00	3, 84	3, 86	3, 86	3, 95	3, 68	
NRR tertimbang/ unsur	0, 43	0, 43	0, 44	0, 44	0, 43	0, 43	0, 43	0, 44	0, 41	3,8 8
IKM per unsur	96 ,02	97, 16	99, 43	100, 00	96, 02	96, 59	96, 59	98, 86	92, 05	
IKM Unit Pelayanan										96,9 7

DOKUMENTASI



**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL**
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

**STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI USUL
PERMINTAAN BLANGKO KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) ELEKTRONIK**

PERSYARATAN

- 01 Membawa Surat Tugas
- 02 Membawa Tanda Pengenal/ Identitas Pegawai
- 03 Membawa Surat Permohonan Rekomendasi yang Berisi Jadwal Rencana Tugas ke Dirjend Dukcapil Kemendagri
- 04 Menyampaikan Informasi Data Wajib KTP EL yang Sudah Perekaman, Data Wajib KTP EL yang belum Perekaman, Urgenitas Kebutuhan dan Saldo Ketersediaan Blangko

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Tamu / pengguna Layanan

Kasubag Keu, dan Sekretaris/ Kepala Dinas

Pegawai Informasi

Menyerahkan Surat Rekomendasi

1 2 3 4

M umpeg.disdukcapitkatsel@gmail.com

bangga melayani bangsa

BerAKHLAK

GISA

Geografi, Informatika, Sistem, dan Administrasi

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

PERSYARATAN

- MEMBAWA SURAT TUGAS
- MEMBAWA TANDA PENGENAL/ IDENTITAS PEGAWAI
- MEMBAWA SURAT/DOKUMEN YANG AKAN DI KONSULTASIKAN
- DATANG LANGSUNG

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

```

    graph LR
      A[TAMU/ PENGGUNA LAYANAN] --> B[PETUGAS INFORMASI]
      B --> C[MENERIMA LAYANAN KONSULTASI]
  
```

Gratis

SARAN

Mumpeg.disdukcapitkalsel@gmail.com

#bangga melayani BerAKHLAK #GISA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

STANDAR PELAYANAN PINJAM PAKAI ALAT REKAM DAN ALAT CETAK KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) ELEKTRONIK

PERSYARATAN

- 01 Membawa Surat Tugas
- 02 Membawa Tanda Pengenal/ Identitas Pegawai
- 03 Membawa Surat Permohonan Pinjam Pakai Alat Rekam Dan Alat Cetak KTP Elektronik
- 04 Menyampaikan Informasi Data Wajib KTP EL yang Sudah Perekaman, Data Wajib KTP EL yang belum Perekaman, Urgentitas kebutuhan.

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

1. Tanya / pengguna Layanan
2. Petugas informasi
3. Kasi Fasilitas Sarpras Gedung/ Kabin Pns. Gedung/ Kepala Dinas
4. Menerima Pinjam /Pakai Alat Rekam dan Alat Cetak

umpeg.disdukcapilkaisel@gmail.com

#bangsa malayani bangsa

BerAKHLAK

#GISA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN INFORMASI, VERIFIKASI DAN PEMANFAATAN DATA KEPENDUDUKAN

PERSYARATAN

- ✓ Membawa Surat Tugas
- ✓ Membawa Tanda Pengenal/ Identitas Pegawai
- ✓ Membawa Surat Permohonan Pemanfaatan Data Kependudukan, berisi Tujuan Pemanfaatan Data Kependudukan, Elemen Data Yang akan diakses, Metode Akses Data Kependudukan, Data Balikan yang akan diberikan, Jangka Waktu Perjanjian Kerjasama

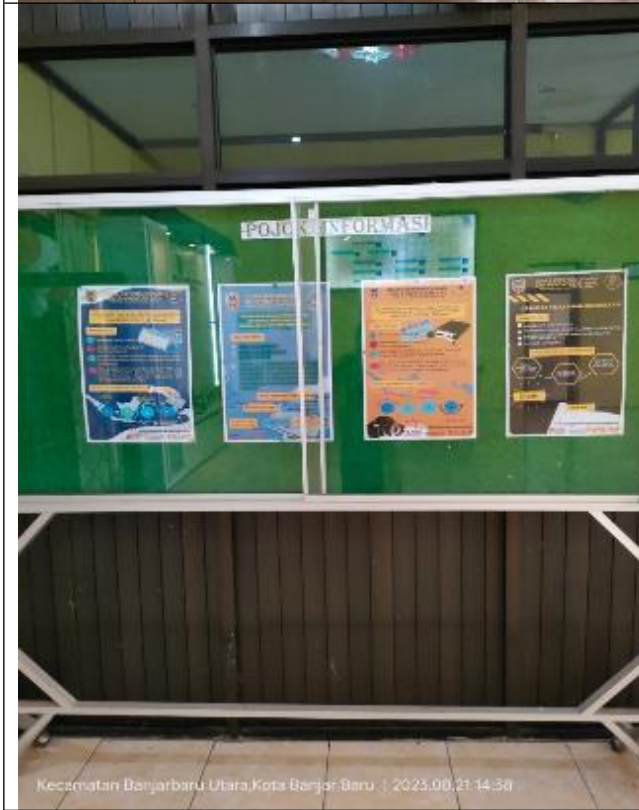
SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Flowchart illustrating the process:

```

graph TD
    Tamu --> PetugasInformasi[Petugas Informasi]
    PetugasInformasi --> Kabinformasi[Kabid Informasi  
Adminduk/Kepala Dinas]
    Kabinformasi --> DitjendDukcapil[Ditjend Dukcapil]
    DitjendDukcapil --> MOUPKS[MOU/PKS]
    MOUPKS --> POC[Proof Of Concept  
(POC) Hak Akses]
    POC --> PetugasInformasi
  
```

Additional text in the image includes: #GISA, #KALAH, and a contact email: manajemendukcapilkalimantan@gmail.com



Dalam rangka pelayanan kepada Masyarakat, khususnya Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota se Kalimantan Selatan, Dinas Dukcapil Provinsi mengatur mekanisme dan tatacara pelayanan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Nomor : 000.8.3.4/008/DISDUKCAPIL/2025.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Jenderal Basuki Rahmad No. 1 Banjarbaru, Kalimantan Selatan
Telepon 0511-4788655 Faksimile 0511-4781205

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

NOMOR 000.8.3.4/008/DISDUKCAPIL/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN TAHUN 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, dilakukan evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan, maka perlu dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan Tahun Anggaran 2025;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Selatan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor