LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN TANAH BUMBU

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DAFTAR ISI
BAB I
PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang
1.2 Tujuan dan Manfaat
1.3 Metode Pengumpulan Data
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
1.5 Penentuan Jumlah Responden
BAB II
ANALISIS DATA SKM
2.1 Analisis Responden
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
2.4 Tren Nilai SKM
BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA
BAB IV
KESIMPULAN
LAMPIRAN
1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu yaitu :

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 111.356 orang dan sampel sebanyak 383 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 383 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

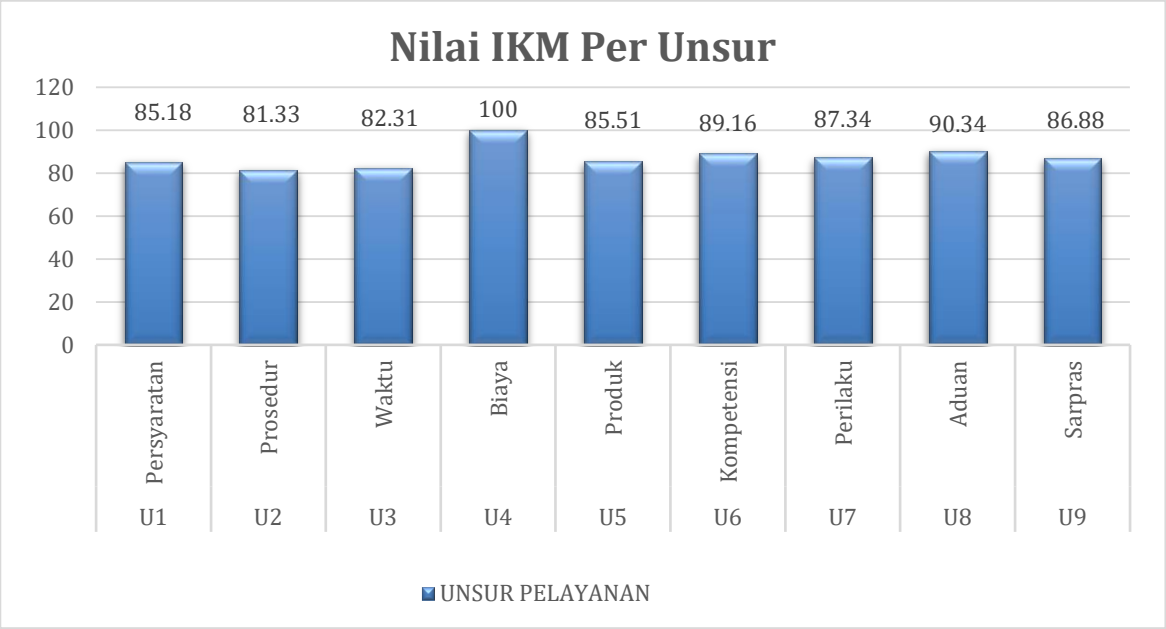
NO	KARAKERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	239	62%
		Perempuan	144	38%
2	Pendidikan	D1/D2/D3	13	3%
		D4/S1	60	16%
		S2	3	1%
		S3	1	0,20%
		SD/Sederajat	39	10%
		SMA/Sederajat	185	48,30%
		SMP/Sederajat	75	19,50%
		Tidak Sekolah	7	2%
3	Pekerjaan	ASN	21	5,40%
		Ibu Rumah Tangga	21	5,40%
		Lainnya	153	40%
		Pelajar/Mahasiswa	39	10%
		Pensiunan	1	0,20%
		Petani/Nelayan	20	5%
		Swasta	65	17%
		TNI	3	15%
		Wirausaha	60	16%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	383	100%
		Disabilitas	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

(https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jJV1El2UF3a069yHcK0GJFXYXAelb2t288pWQGBYIP4/edit?gid=1370947389#gid=1370947389)

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Penerbitan KTP	132	84,825	80,3	81,05	100	84,825	86,35	87,1	84,075	81,8	85,59
2	Penerbitan KIA	109	88,975	79,8	87,6	100	88,525	91,5	86,45	88,05	89,9	88,98
3	Penerbitan Surat Pindah	56	84,8	82,125	79,45	100	83,925	89,275	86,15	84,8	85,7	86,25
4	Penerbitan Surat Datang	53	81,125	83	83,95	100	85,375	90,55	90,55	91,025	98,575	89,35
5	Penerbitan Akta Lahir	33	84,825	80,3	81,05	100	84,825	86,35	87,1	84,075	81,8	85,59
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Rerata IKM Per Unsur			85,18	81,33	82,31	100,00	85,51	89,16	87,34	90,34	86,88	
IKM Unit Layanan			87,56									
Mutu Unit Layanan			B (Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM kami mengidentifikasi dan menjadi prioritas perbaikan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Prosedur dengan nilai 81,33, selanjutnya waktu pelayanan mendapatkan nilai 82,31 dan persyaratan dengan nilai 85,18 merupakan nilai terendah ketiga.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan kritik yang masuk yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu permohonan pelayanan lebih ditingkatkan, permohonan pemberian penjelasan yang lebih jelas kepada masyarakat, pelayanan dipercepat, pendinginan ruangan.

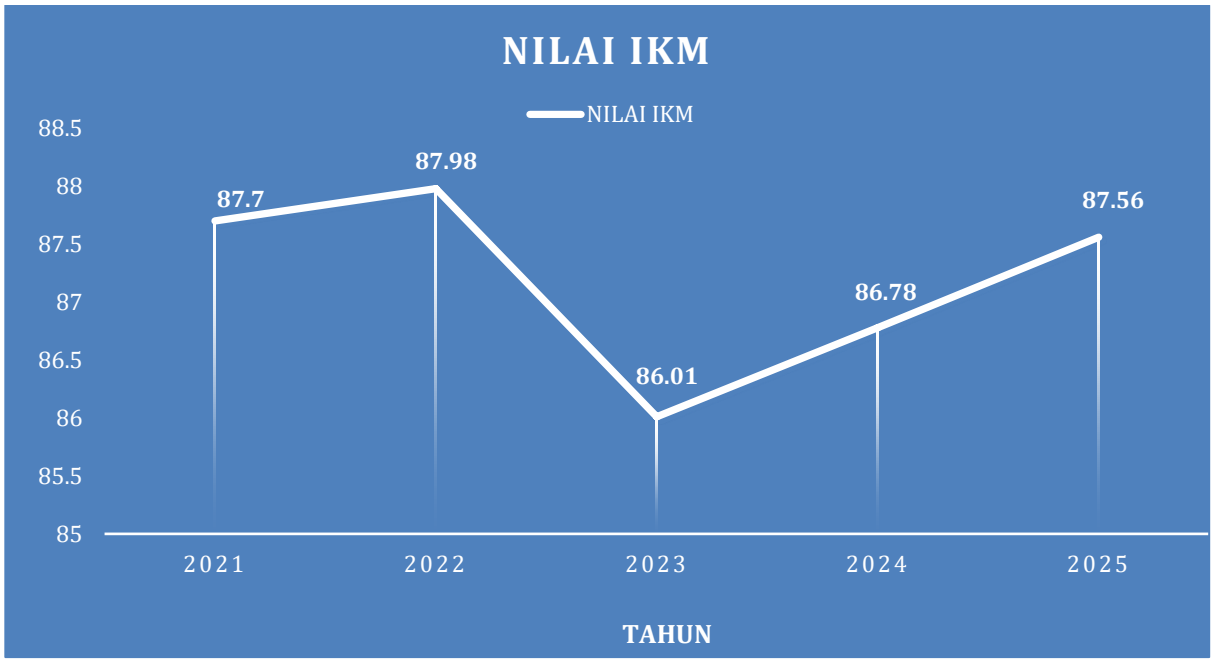
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah mengoptimalkan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman prosedur kepada masyarakat, mengembangkan aplikasi Tanbu One untuk medaftar secara online terkait waktu pelayanan dan merencanakan Forum Konsultasi Publik secara rutin setiap Tahun untuk mereviu Standar Pelayanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami

susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penaggung Jawab
1	U2 : Prosedur	1.Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan menurut peraturan yang berlaku	Januari 2026	Kabid Dafduk dan Pencapil
		2.Mengoptimalkan kembali sosialisasi tentang prosedur pelayanan kepada masyarakat melalui sosialisasi dipapan informasi, layar informasi, melaui , website	Januari 2026	Kabid Dafduk dan Pencapil
2	U3 : Waktu	1.Mengembangkan aplikasi Tanbu One untuk mendaftar secara online permohonan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.	Januari 2026	Kabid PIAK,Kabid Dafduk dan Pencapil
		2.Menambah petugas pelayanan dan menambah loket pelayanan (PNS 2 orang dan P3K 3 orang)	Mulai Mei 2025	Sekretaris Dinas
		3.Mengoptimalkan kembali Penerapan Pelayanan All in one bahwa setiap petugas pelayanan setiap loket mampu melayani semua permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	Januari 2026	Kabid Dafduk dan Pencapil
3	U1 : Persyaratan	1.Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Februari 2026	Kabid Dafduk dan Pencapil
		2.Mengoptimalkan kembali Sosialisasi persyaratan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di ruang pelayanan saat pelayanan tatap muka dan juga brosur	Januari 2026	Kabid Dafduk, Kabid Pencapil, dan Kabid PIAK
		3.Mengoptimalkan kembali Sosialisasi persyaratan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di website dan media sosial juga di inovasi silamis	Januari 2026	Kabid PIAK dan Kabid Pemdata dan Inovasi

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	81,41
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,90
3	Waktu Penyelesaian	81,48
4	Biaya/Tarif	100,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,52
6	Kompetensi Pelaksana	86,65
7	Perilaku Pelaksana	87,83
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82,59
9	Sarana dan Prasarana	91,43

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur 3 Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Apakah Rencana Tindak Lanjut telah ditindaklanjuti (sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut dengan Hambatan dan Tantangan	Data dukung kegiatan/dokumentasi
1	UI : Kesesuaian Persyaratan	Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Tentang Persaratan Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	sudah	1.Optimalisasi Sosialisasi persyaratan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di ruang pelayanan saat pelayanan tatap muka dan juga brosur di loker-loker meja pelayanan.	Terlampir
			sudah	2.Optimalisasi Sosialisasi persyaratan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di website dan media sosial juga di inovasi silamis	Terlampir
			sudah	3.Pemasangan spanduk persyaratan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di depan ruang pelayanan	Terlampir
2	U3 : Kecepatan Pelayanan	Meningkatkan Kecepatan Pelayanan	sudah	1. Menyusun Petugas Pejabat Pengawas Harian yang bertugas mengawasi pelayanan dan mengevaluasi kecepatan dan permaslahan pelayanan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat.	Terlampir

			sudah	2 Bimtek peningkatan kinerja aparatur untuk menanamkan budaya kerja pelayanan prima kepada masyarakat	Terlampir
			sudah	3. Mengoptimalkan Penerapan Pelayanan All in one bahwa setiap petugas pelayanan setiap loket mampu melayani semua permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	Terlampir
3	U7 : Penanganan Pengaduan	Meningkatkan Sarana Pengaduan	sudah	1.Menempatkan kembali petugas pengaduan,akan tetapi dikarenkan petugas baru masih memerlukan pelatihan.	Terlampir
			sudah	2.Mengoptimalkan peran petugas pengaduan dengan memberikan bimtek antar bidang.	Terlampir

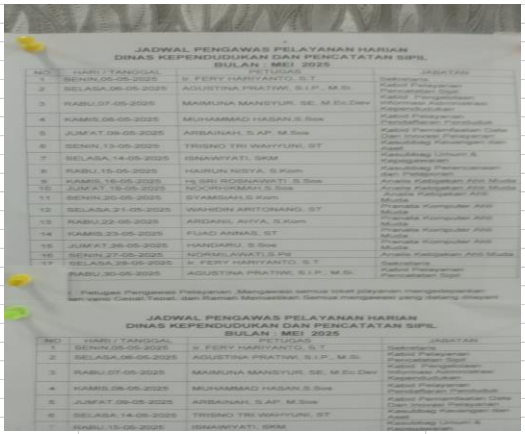
DATA DUKUNG

1.1





2.1



JADWAL PENGAWAS PELAYANAN HARIAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
BULAN : MEI 2025

NO	HARI / TANGGAL	PETUGAS	JABATAN
1	SENIN,05-05-2025	Ir. FERY HARIYANTO, S.T	Sekretaris
2	SELASA,06-05-2025	AGUSTINA PRATIWI, S.I.P., M.Si.	Kabid Pengawasan dan Pencatatan Sipil
3	RABU,07-05-2025	MAIMUNA MANSYUR, SE, M.Ec.Dev	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
4	KAMIS,08-05-2025	MUHAMMAD HASAN,S.Sos	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5	JUMAT,09-05-2025	ARBAINAH, S.AP, M.Sos	Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan
6	SENIN,12-05-2025	TRISNO TRI WAHYUNI, ST	Kasubbag Keuangan dan Aset
7	SELASA,13-05-2025	ISNAWYATI, SKM	Kasubbag Umum & Kepegawaian
8	RABU,14-05-2025	HAIRUN NISYA, S.Kom	Kasubbag Perencanaan dan Pelaporan
9	KAMIS,15-05-2025	Hj.SRI ROSNAWATI, S.Sos	Analis Kebijakan Ahli Muda
10	JUMAT,16-05-2025	NOORHIKMAH,S.Sos	Analis Kebijakan Ahli Muda
11	SENIN,19-05-2025	SYAMSIAH,S.Kom	Analis Kebijakan Ahli Muda
12	SELASA,20-05-2025	WAHIDIN ARITONANG, ST	Pranata Komputer Ahli Muda
13	RABU,21-05-2025	ARDIANI, AHYA, S.Kom	Pranata Komputer Ahli Muda
14	KAMIS,22-05-2025	FUAD ANNAS, ST	Pranata Komputer Ahli Muda
15	JUMAT,23-05-2025	HANDARU, S.Sos	Analis Kebijakan Ahli Muda
16	SENIN,26-05-2025	NORMILAWATI,S.Pd	Sekretaris
17	SELASA,27-05-2025	Ir. FERY HARIYANTO, S.T	Kabid Pengawasan dan Pencatatan Sipil
	RABU,28-05-2025	AGUSTINA PRATIWI, S.I.P., M.Si.	

Petugas Pengawas Pelayanan: Mengawasi semua loket pelayanan mengadaptasikan sarana Gesekt Tanah, dan Ramah Memastikan Semua mengganggu yang datang. Respon

JADWAL PENGAWAS PELAYANAN HARIAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
BULAN : MEI 2025

2.2



3.1

PEMERINTAH KABUPATEN TANAH BUMBU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Alamat : Jln. Dharama Praja No. Kel. Gunung Tinggi Kec. Batulicin Kab. Tanah Bumbu
Prov. Kalimantan Selatan – Kode Pos 72714 Telp. (0518) 6076017 – Fax : (0518) 6076017
Laman : www.disdukcapil.tanahbumbukab.go.id Pos-el : dukcapil.tanahbumbu@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANAH BUMBU
NOMOR : 100.3.4.4/ 6471.05 /DUKCAPIL-SEKRET/V/2025

TENTANG

PENETAPAN PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANAH BUMBU

KEPALA DINAS

Menimbang :
a. bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam melaksanakan reformasi di lingkungan Kabupaten Tanah Bumbu;
b. bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan melalui Media Pengaduan dan agar pelayanan Media Pengaduan dapat terlaksana dengan baik, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;

Mengingat :
1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran NegaraRepublik Indonesia Nomor : 5038);
2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Udang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Peraturan Presiden Rebublik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TENTANG PENETAPAN PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH BUMBU.**

PERTAMA : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan susunan sebagaimana terlampir;

KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memastikan ketersediannya:
a. Fasilitas sarana dan prasarana konsultasi dan pengaduan.
b. Melakukan dokumentasi, membuat laporan, monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut terkait konsultasi dan pengaduan dari masyarakat.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanah Bumbu
pada tanggal Mei 2025
KEPALA DINAS,

1.2



1.3





2.3

PEMERINTAH KABUPATEN TANAH BUMBU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Alamat : Jln. Dharma Praja No.3 Kelurahan Gunung Tinggi Kecamatan Batulicin Kab. Tanah Bumbu
Provinsi Kalimantan Selatan – Kode Pos 72272 Telp. (0518) - Fax : (0518) 6076017
Website:disdukcapil.tanbukab.go.id – email : dukcapil.tanbu@gmail.com

Batulicin, 3 Januari 2025

Kepada
Yth. Para Pejabat dan Operator Pelayanan
Bidang Dafduk dan Pencapil
Di
Tempat

SURAT EDARAN
Nomor : B/702/054.3/DUKCAPIL_SEKRET.1/I/2025

TENTANG
PETUGAS ATAU OPERATOR BIDANG DAFDUK DAN PENCAPIL
DAPAT MELAYANI SEMUA JENIS DOKUMEN ATAU PELAYANAN (ALL IN)
DI SEMUA LOKET PELAYANAN
TAHUN 2025

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan efektifitas penyelenggaraan penerbitan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana jumlah output dokumen ada 23 jenis. Selama ini penerbitan dokumen terbagi menjadi 2 Bidang teknis yaitu Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, sesuai loket layanan masing masing. Sebagai **Agen Perubahan Reformasi Birokrasi,** maka dilakukan kajian dan Inovasi pelayanan sebagai berikut :

1. Setiap Operator Pelayanan baik Pendaftaran Penduduk maupun Operator Pencatatan Sipil, yang ada di loket masing masing dapat melayani semua jenis Dokumen Kependudukan.
2. Petugas atau Operator Pelayanan tidak spesialisasi dan terpaku pada out dokumen di bidangnya.
3. Masyarakat yang datang ke loket, sudah dapat dipenuhi kebutuhan dokumennya, tanpa harus berpindah pindah loket layanan.
4. Dilakukan integrasi antar bidang dalam pelayanan, karena bekerja pada satu sistem SIAK.
5. Pejabat yang bertugas sebagai pengawas pelayanan, sesuai jadual terus melakukan pemantauan ke loket loket pelayanan.
6. Pelayanan All in Dokumen bagi Operator ini, hanya untuk bidang teknis pelayanan dokumen Administrasi Kependudukan.
7. Petugas Front Office terus menyampaikan informasi tentang perubahan sistem pelayanan ini, kepada masyarakat melalui pengeras suara.
8. Petugas Front Office mengarahkan masyarakat yang mengurus dokumen, dengan cara membagi ke loket loket yang kosong.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala DISDUKPENCAPIL

GENTO HARIYADI, S.P, M.M
NIP. 197011122007 01 1 037

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH BUMBU
NOMOR : NOMOR : 100.3.4.4/6471.05/DUKCAPIL-SEKRET/V/2024
TANGGAL : 03 MEI 2024
TENTANG : PENETAPAN PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH BUMBU.

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Pembina : Gento Hariyadi, S.P., M.M. – Kepala Dinas
Bidang Teknis : 1. Muhammad Hasan, S, Sos – Pendaftaran Penduduk
2. Agustina Pratiwi – Pencatatan Sipil
Anggota : 1. Ardanil Ahya, S. Kom – Pejabat Fungsional PIAK
2. Zulfikar, S. Kom – Administrator Database
3. Ratna Budiarti, A. Md – Administrator Database

3.2



BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 383 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu di tahun 2025. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 132 orang.

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapaten Tanah Bumbu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.78. Tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif, Meskipun nilai SKM mengalami penurunan di tahun 2023, dan perlahan mulai meningkat lagi sampai dengan Tahun 2025.

- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur, Kecepatan dan Persyaratan

- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Batulicin, 15 November 2025
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Gento hariyadi,S.P,M.M
NIP. 19701112 200701 1 037

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PEMERINTAH KABUPATEN TANAH BUMBU

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat: Jln.Dharma Praja No. 03 Kel. Gunung Tinggi Kec. Batulicin Telp./Fax 0518-6076017 Kode Pos: 72272
Email: dukcapil.tanahbumbu@gmail.com / disdukcapil.tanahbumbu@yahoo.com

SURVEI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

Tanggal Survei : **Jam Survei :**

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Instansi : .....(boleh Inisial atau tidak diisi)
3. Umur : …… tahun.

4. Jenis kelamin :
   1. Laki-laki
   2. Perempuan

5. Pendidikan terakhir:
   1. Tidak Sekolah
   2. SD
   3. SMP/SLTP
   4. SLTA
   5 . Diploma (D1/D2/D3/D 4).
   6 . Sarjana (S 1)
   7 . Pasca Sarjana (S2/S 3)

6. Pekerjaan Utama :
   1. PNS
   2. TNI/Polri
   3. Pegawai Swasta
   4. Pedagang
   5. Petani/Nelayan
   6 . Wiraswasta/Usahawan
   7 . Pelajar/Mahasiswa
   8 . Lainnya :.....

Jenis Layanan Yang diterima…….

Misal : ***KK, KTP, KIA, Akta Lahir, Pindah Datang***

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat.
2. Cara Pengisian Kuesioner Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	**Kesesuaian Persyaratan**	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	**Prosedur Pelayanan**	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak Mudah b. Agak Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah

3.	**Kecepatan Pelayanan**	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	**Kesesuaian/ Kewajaran Biaya**	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian/kewajaran biaya yang dibayarkan untuk jenis pelayanan yang anda terima?	a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis
5.	**Kesesuaian Pelayanan**	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6.	**Kompetensi Petugas**	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu / Terampil
7.	**Perilaku Petugas Pelayanan**	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak Sopan & Ramah b. Kurang Sopan & Ramah c. Sopan & Ramah d. Sangat Sopan & Ramah
8.	**Penanganan Pengaduan**	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang optimal d Dikelola dengan baik
9.	**Kualitas Sarana dan Prasarana**	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d Sangat Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

_____

_____

7. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



