



LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III

2026

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANA TIDUNG**



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	iv
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	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Karakteristik Responden	9
3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	9
3.3 Analisis Umum Hasil SKM dan IPAK	10
3.4 Tiga Nilai IKM Tertinggi	11
3.5 Tiga Nilai IKM Terendah	11
3.6 Tiga Nilai IPAK Tertinggi	12
3.7 Tiga Nilai IPAK Terendah	12
3.8 Analisis 3 Unsur Pelayanan Terendah	12
3.8.1 Biaya Layanan Sesuai dengan yang Diinformasikan	13
3.8.2 Jangka Waktu Layanan Sesuai dengan yang Diinformasikan	14

3.8.3 Persyaratan yang Diminta Sesuai dengan yang Diinformasikan	14
3.8.4 Aplikasi Sistem Pelayanan Merespons Kebutuhan dengan Cepat.....	15
3.9 Analisis Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	15
BAB IV	17
RENCANA TINDAK LANJUT	17
BAB V	20
PENUTUP.....	20
5.1 Kesimpulan	20
5.2 Penutup	21
LAMPIRAN	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Susunan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kab. Tana Tidung ..	4
Tabel 2 Tabel Tahapan Kegiatan.....	7
Tabel 3 Jumlah Responden SKM Triwulan III Tahun 2026	8
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	9
Tabel 5 Hasil Nilai IKM dan IPAK Triwulan III Tahun 2026	10
Tabel 6 Tiga Jenis Pelayanan dengan Nilai IKM Tertinggi.....	11
Tabel 7 Tiga Jenis Pelayanan dengan Nilai IKM Terendah	11
Tabel 8 Tiga Jenis Pelayanan dengan Nilai IPAK Tertinggi	12
Tabel 9 Tiga Jenis Pelayanan dengan Nilai IPAK Terendah.....	12
Tabel 10 Aspek Pelayanan dengan Nilai Terendah	13
Tabel 11 Hasil Analisis Aspek IPAK	15
Tabel 12 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan III Tahun 2026	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung merupakan perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung berkomitmen untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang mudah, cepat, transparan, akuntabel, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik merupakan bagian dari perkembangan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan administrasi kependudukan, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang berkualitas, prosedur yang mudah dipahami, waktu pelayanan yang jelas, petugas yang kompeten dan ramah, serta tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diperlukan pengukuran secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu instrumen evaluasi yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Pelaksanaan SKM juga merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui survei, masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan penilaian dan masukan terhadap pelayanan yang telah diterima. Hasil survei selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam menentukan langkah-langkah perbaikan pelayanan.

Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2026 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung mencakup delapan jenis pelayanan, yaitu

Pencatatan Kelahiran, Pencatatan Kematian, Pencatatan Perceraian, Pencatatan Perkawinan, Pendaftaran Perpindahan Penduduk, Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA), Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan Penerbitan Kartu Keluarga (KK).

Hasil SKM Triwulan III Tahun 2026 diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan pelayanan yang telah berjalan baik serta meningkatkan aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung berpedoman pada:

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.

Dasar pelaksanaan tersebut juga digunakan dalam laporan SKM Triwulan II Tahun 2026 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 dimaksudkan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

Adapun tujuan pelaksanaan SKM adalah:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan;
- b. Mengetahui kekuatan dan kelemahan masing-masing aspek pelayanan;
- c. Mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan secara berkala;
- d. Menjadi bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

- e. Menjadi bahan dalam menetapkan kebijakan dan langkah-langkah perbaikan pelayanan;
- f. Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan;
- g. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Menjadi umpan balik bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.
- i. Sasaran SKM pada prinsipnya adalah memperoleh informasi mengenai kelemahan dan kekuatan pelayanan, melakukan pengukuran secara berkala, menjadi dasar pengambilan kebijakan perbaikan, serta memberikan umpan balik terhadap pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 dilaksanakan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026.

Susunan personel dan ketugasan tim berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor: B.000.8.3.4/17/DKPS/2026 Tahun 2026 tentang Penunjukkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Susunan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kab. Tana Tidung

NO	JABATAN DALAM TIM SKM	JABATAN DALAM DINAS	NAMA DAN NIP
1	2	3	4
1	Ketua	Kepala Dinas	Rahmawani,S.Hut NIP.19800720 200604 2 016
2	Sekretaris	Plt.Sekretaris	Suriansyah, ST NIP.19820209 201101 1 005
3	Koordinator Teknis	Plt.Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk / Pencatatan Sipil	Rista Tangke Arung , SE NIP 198508032009042003
		Kasubag Umum dan Kepegawaian	Evi Triana Dewi, S.Kom.,M. AP NIP 198404232010012010
4	Pengolah dan Analisa Data	Pranata Komputer Terampil	Anita Erawati, A.Md NIP 199008062019032003
5	Pengelola Media Informasi	Pranata Komputer Terampil	Nopdulintika Janri Tangkin, A.Md.Kom NIP 198711252019032003

Tim SKM mempunyai tugas dalam perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil survei, dokumentasi, publikasi, dan penyusunan laporan.

Adapun tugas tim meliputi:

1. **Ketua**, bertugas menyusun rencana kerja, mengoordinasikan pelaksanaan survei, memimpin pelaksanaan tugas tim, serta melaporkan hasil kegiatan kepada Kepala Dinas.
2. **Sekretaris**, bertugas melaksanakan administrasi kegiatan, membantu koordinasi penyusunan kegiatan, serta membantu penyusunan laporan.
3. **Koordinator Teknis**, bertugas menyusun metodologi dan instrumen survei, memberikan arahan teknis, memastikan proses pengumpulan data sesuai pedoman, serta melakukan monitoring pelaksanaan survei.
4. **Pengolah dan Analisis Data**, bertugas mengumpulkan, memverifikasi, mengolah, dan menganalisis data hasil survei serta menyusun tabel dan interpretasi hasil.
5. **Pengelola Media Informasi**, bertugas menyiapkan materi publikasi pelaksanaan dan hasil SKM melalui website, media sosial, dan media informasi lainnya.

Pembagian tugas tersebut mengacu pada mekanisme pelaksanaan Tim SKM sebagaimana digunakan dalam laporan Triwulan II Tahun 2026.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 dilaksanakan melalui tahapan:

1. Penyusunan instrumen survei;
2. Penentuan responden;
3. Pelaksanaan survei;
4. Pengolahan data hasil survei;
5. Analisis data; dan
6. Penyajian serta pelaporan hasil survei.

Instrumen survei pada Triwulan III Tahun 2026 memuat pertanyaan mengenai kualitas pelayanan serta persepsi masyarakat terhadap integritas pelayanan.

Aspek pelayanan yang dinilai dalam data survei meliputi:

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik;
2. Persyaratan yang diminta sesuai dengan yang diinformasikan;
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas;
4. Prosedur/alur layanan mudah dipahami dan dilakukan;
5. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan;
6. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan;
7. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan;
8. Aplikasi sistem pelayanan merespons kebutuhan dengan cepat;
9. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan;
10. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses; dan
11. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan.

Selain aspek kualitas pelayanan, survei juga mengukur persepsi masyarakat mengenai integritas pelayanan melalui aspek:

1. Dilayani secara adil tanpa diskriminasi;
2. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa adanya kecurangan;
3. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan;
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan; dan
5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan.

Pengisian survei dilakukan oleh masyarakat setelah menerima pelayanan. Metode pengisian survei dilakukan secara mandiri melalui media yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

Responden merupakan masyarakat yang menggunakan dan menerima pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 dilaksanakan pada periode Juli sampai dengan September 2026.

Tabel 2 Tabel Tahapan Kegiatan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Juli 2026
2	Pengumpulan data	Juli–September 2026
3	Pengolahan dan analisis data	September 2026
4	Penyusunan laporan	September 2026

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden dalam pelaksanaan SKM merupakan masyarakat yang telah menerima pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada periode Triwulan III Tahun 2026.

Berdasarkan data hasil survei dari delapan jenis layanan, diperoleh jumlah responden sebanyak 1.145 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 memperoleh sebanyak 1.145 responden yang tersebar pada delapan jenis pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Tabel 3 Jumlah Responden SKM Triwulan III Tahun 2026

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Pencatatan Kelahiran	274
2	Pencatatan Kematian	54
3	Pencatatan Perceraian	5
4	Pencatatan Perkawinan	28
5	Pendaftaran Perpindahan Penduduk	158
6	Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA)	169
7	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	210
8	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	247
	Total	1.145

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah responden terbanyak terdapat pada layanan Pencatatan Kelahiran sebanyak 274 responden, kemudian Penerbitan Kartu Keluarga sebanyak 247 responden, dan Penerbitan KTP-el sebanyak 210 responden.

Sementara itu, jumlah responden paling sedikit terdapat pada layanan Pencatatan Perceraian sebanyak 5 responden, diikuti oleh Pencatatan Perkawinan sebanyak 28 responden.

Perbedaan jumlah responden pada masing-masing jenis pelayanan dipengaruhi oleh volume dan karakteristik penggunaan layanan selama periode survei. Layanan dengan jumlah permohonan yang lebih tinggi cenderung memiliki jumlah responden yang lebih banyak.

3.2 Karakteristik Responden

3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan penggabungan data dari delapan file Excel, karakteristik pendidikan dari 1.145 responden adalah sebagai berikut.

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	21	1,83%
2	SD/Sederajat	76	6,64%
3	SMP/Sederajat	99	8,65%
4	SMA/Sederajat	535	46,72%
5	D1/D2/D3	127	11,09%
6	D4/S1	271	23,67%
7	S2	16	1,40%
8	S3	0	0,00%
Total		1.145	100%

Berdasarkan tabel tersebut, responden terbanyak memiliki tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 535 orang atau 46,72%, disusul pendidikan D4/S1 sebanyak 271 orang atau 23,67%.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responden SKM berasal dari latar belakang pendidikan yang beragam. Oleh karena itu, informasi pelayanan perlu disampaikan dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh seluruh kelompok masyarakat.

Catatan: Data pekerjaan pada beberapa file Excel menunjukkan ketidaksesuaian antara jumlah kategori pekerjaan dan jumlah responden layanan. Oleh karena itu, data pekerjaan tidak digunakan sebagai statistik agregat dalam laporan final ini agar tidak menghasilkan angka yang tidak konsisten.

3.3 Analisis Umum Hasil SKM dan IPAK

Berdasarkan rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026, diperoleh rata-rata IKM sebesar 89,03 dan IPAK sebesar 90,02.

Tabel 5 Hasil Nilai IKM dan IPAK Triwulan III Tahun 2026

No.	Jenis Pelayanan	IKM	IPAK
1	Pencatatan Kelahiran	87,79	88,72
2	Pencatatan Kematian	83,38	83,15
3	Pencatatan Perceraian	95,56	95,00
4	Pencatatan Perkawinan	90,87	92,68
5	Pendaftaran Perpindahan Penduduk	86,65	88,35
6	Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA)	86,65	87,96
7	Penerbitan KTP Elektronik	90,21	92,24
8	Penerbitan Kartu Keluarga	91,10	92,06
Rata-rata		89,03	90,02

Berdasarkan interval konversi nilai IKM yang digunakan dalam laporan SKM, nilai 88,31–100,00 termasuk Mutu Pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Dengan nilai rata-rata IKM 89,03, secara agregat pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung berada pada kategori Sangat Baik.

Namun demikian, apabila dilihat berdasarkan masing-masing jenis pelayanan, terdapat perbedaan capaian. Layanan Pencatatan Perceraian memperoleh nilai IKM tertinggi sebesar 95,56, sedangkan Pencatatan Kematian memperoleh nilai terendah sebesar 83,38.

Dari sisi IPAK, rata-rata sebesar 90,02 menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap integritas penyelenggaraan pelayanan secara umum berada pada tingkat yang baik.

3.4 Tiga Nilai IKM Tertinggi

Tabel 6 Tiga Jenis Pelayanan dengan Nilai IKM Tertinggi

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IKM
1	Pencatatan Perceraian	95,56
2	Penerbitan Kartu Keluarga	91,10
3	Penerbitan KTP Elektronik	90,21

Layanan Pencatatan Perceraian memperoleh nilai IKM tertinggi sebesar 95,56. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan memberikan penilaian sangat positif terhadap pelayanan yang diterima.

Selanjutnya, Penerbitan Kartu Keluarga memperoleh nilai 91,10 dan Penerbitan KTP Elektronik memperoleh nilai 90,21.

Capaian tersebut perlu dipertahankan melalui konsistensi penerapan standar pelayanan, kejelasan informasi, kompetensi petugas, serta kemudahan proses pelayanan.

3.5 Tiga Nilai IKM Terendah

Tabel 7 Tiga Jenis Pelayanan dengan Nilai IKM Terendah

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IKM
1	Pencatatan Kematian	83,38
2	Pendaftaran Perpindahan Penduduk	86,65
3	Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA)	86,65

Pencatatan Kematian memperoleh nilai IKM terendah sebesar 83,38. Meskipun demikian, nilai tersebut masih berada dalam kategori **Baik** berdasarkan rentang konversi IKM.

Pendaftaran Perpindahan Penduduk dan Pengajuan KIA masing-masing memperoleh nilai 86,65. Hasil ini menunjukkan masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya melalui peningkatan kejelasan informasi, penyederhanaan alur, peningkatan kecepatan pelayanan, dan optimalisasi layanan digital.

3.6 Tiga Nilai IPAK Tertinggi

Tabel 8 Tiga Jenis Pelayanan dengan Nilai IPAK Tertinggi

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IPAK
1	Pencatatan Perceraian	95,00
2	Pencatatan Perkawinan	92,68
3	Penerbitan KTP Elektronik	92,24

Nilai IPAK tertinggi terdapat pada Pencatatan Perceraian sebesar 95,00, diikuti Pencatatan Perkawinan sebesar 92,68 dan Penerbitan KTP Elektronik sebesar 92,24.

Hasil tersebut menunjukkan adanya persepsi positif masyarakat terhadap aspek integritas pelayanan pada ketiga jenis layanan tersebut.

3.7 Tiga Nilai IPAK Terendah

Tabel 9 Tiga Jenis Pelayanan dengan Nilai IPAK Terendah

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IPAK
1	Pencatatan Kematian	83,15
2	Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA)	87,96
3	Pencatatan Kelahiran	88,72

Nilai IPAK terendah terdapat pada Pencatatan Kematian sebesar 83,15. Selanjutnya Pengajuan KIA memperoleh nilai 87,96 dan Pencatatan Kelahiran memperoleh nilai 88,72.

Hasil tersebut menjadi masukan untuk memastikan bahwa seluruh pelayanan dilaksanakan secara transparan, sesuai prosedur, tidak diskriminatif, serta bebas dari pungutan dan praktik yang tidak sesuai dengan ketentuan.

3.8 Analisis 3 Unsur Pelayanan Terendah

Berdasarkan penggabungan data rinci dari **1.145 responden**, terdapat beberapa aspek pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan aspek lainnya.

Tabel 10 Aspek Pelayanan dengan Nilai Terendah

No.	Aspek Pelayanan	Nilai
1	Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan	85,39
2	Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan	87,88
3	Persyaratan yang diminta sesuai dengan yang diinformasikan	88,82
3*	Aplikasi sistem pelayanan merespons kebutuhan dengan cepat	88,82

Keterangan: aspek nomor 3 memiliki nilai yang sama dengan aspek aplikasi sistem pelayanan, sehingga keduanya merupakan nilai terendah yang sama.

3.8.1 Biaya Layanan Sesuai dengan yang Diinformasikan

Nilai: 85,39

Aspek biaya layanan memperoleh nilai terendah dibandingkan aspek pelayanan lainnya, yaitu sebesar 85,39.

Meskipun nilai tersebut secara umum menunjukkan penilaian yang positif, hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum memperoleh pemahaman yang sama mengenai informasi biaya atau ketentuan pelayanan.

Hal tersebut perlu menjadi perhatian karena informasi mengenai biaya pelayanan harus disampaikan secara jelas, terbuka, dan konsisten pada seluruh media informasi.

Rekomendasi:

1. Memperjelas informasi mengenai biaya/tarif pelayanan.
2. Menampilkan informasi gratis/tidak dipungut biaya secara jelas untuk pelayanan yang tidak dikenakan biaya.
3. Menempatkan informasi biaya pada loket, ruang pelayanan, website, media sosial, dan media informasi lainnya.
4. Memberikan penjelasan kepada masyarakat apabila terdapat ketentuan khusus terkait biaya.
5. Melakukan monitoring untuk memastikan tidak terjadi pungutan di luar ketentuan.

3.8.2 Jangka Waktu Layanan Sesuai dengan yang Diinformasikan

Nilai: 87,88

Aspek jangka waktu pelayanan memperoleh nilai 87,88.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai waktu pelayanan telah sesuai dengan informasi yang diberikan. Namun, masih terdapat sebagian masyarakat yang memberikan penilaian lebih rendah.

Perbedaan persepsi dapat terjadi apabila waktu penyelesaian pelayanan belum dipahami secara seragam atau terdapat proses pelayanan yang membutuhkan waktu lebih lama karena verifikasi, validasi, jaringan, maupun proses teknis lainnya.

Rekomendasi:

1. Memperjelas standar waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan.
2. Menampilkan estimasi waktu pelayanan pada media informasi.
3. Melakukan monitoring waktu penyelesaian pelayanan.
4. Mengevaluasi proses yang menyebabkan keterlambatan.
5. Memberikan informasi kepada masyarakat apabila terjadi kendala yang menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu lebih lama.

3.8.3 Persyaratan yang Diminta Sesuai dengan yang Diinformasikan

Nilai: 88,82

Aspek kesesuaian persyaratan memperoleh nilai 88,82.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat telah memperoleh informasi persyaratan yang sesuai. Namun, masih terdapat sebagian kecil masyarakat yang mengalami ketidaksesuaian atau kurang memahami persyaratan yang diperlukan.

Rekomendasi:

1. Memastikan persyaratan pelayanan selalu diperbarui.
2. Menyamakan informasi persyaratan pada website, media sosial, banner, papan informasi, dan petugas pelayanan.
3. Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

4. Menyediakan checklist persyaratan bagi masyarakat.
5. Melakukan evaluasi terhadap informasi persyaratan secara berkala.

3.8.4 Aplikasi Sistem Pelayanan Merespons Kebutuhan dengan Cepat

Nilai: 88,82

Aspek aplikasi sistem pelayanan memperoleh nilai yang sama dengan aspek kesesuaian persyaratan, yaitu 88,82.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan digital secara umum telah dinilai baik, tetapi masih terdapat ruang peningkatan dalam hal kecepatan respons sistem, pembukaan halaman, pencarian informasi, serta proses unggah dan unduh dokumen.

Rekomendasi:

1. Melakukan monitoring terhadap kinerja aplikasi dan sistem pelayanan digital.
2. Melakukan evaluasi apabila terjadi lambatnya respons aplikasi.
3. Meningkatkan stabilitas jaringan internet.
4. Menyederhanakan fitur dan tampilan layanan digital.
5. Menyediakan pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kendala dalam menggunakan layanan online.

3.9 Analisis Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Berdasarkan data survei, terdapat lima aspek yang digunakan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap integritas pelayanan.

Tabel 11 Hasil Analisis Aspek IPAK

No.	Aspek IPAK	Nilai
1	Dilayani secara adil tanpa diskriminasi	89,78
2	Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa adanya kecurangan	89,41
3	Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan	89,63
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	90,33
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan	89,78

Nilai tertinggi terdapat pada aspek tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan sebesar 90,33.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan persepsi positif terhadap pelaksanaan pelayanan yang bebas dari pungutan liar.

Sementara itu, aspek layanan diberikan sesuai prosedur tanpa adanya kecurangan memperoleh nilai 89,41. Aspek tersebut perlu terus diperhatikan melalui penerapan prosedur pelayanan yang konsisten, transparan, dan dapat dipantau oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil IPAK menunjukkan bahwa aspek integritas pelayanan telah memperoleh penilaian positif dari masyarakat.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung menyusun rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Tabel 12 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan III Tahun 2026

No	Permasalahan/ Temuan	Rencana Tindak Lanjut	Target Hasil	Penanggu ng Jawab	Jadwal
1	Aspek biaya layanan memperoleh nilai terendah sebesar 85,39	Memperjelas informasi biaya/tarif atau keterangan gratis melalui loket, banner, website dan media sosial	Informasi biaya pelayanan lebih jelas dan tidak menimbulkan kesalahpahaman	Sekretariat dan Bidang Pelayanan	Oktober–Desember 2026
2	Jangka waktu pelayanan memperoleh nilai 87,88	Melakukan monitoring waktu penyelesaian dan evaluasi proses pelayanan	Waktu pelayanan lebih sesuai dengan standar yang diinformasikan	Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan	Oktober–Desember 2026
3	Kesesuaian persyaratan memperoleh nilai 88,82	Memperbarui dan menyamakan informasi persyaratan pada seluruh	Masyarakat lebih mudah memahami persyaratan	Bidang Pelayanan dan Administrator Website	Oktober–Desember 2026

		media pelayanan			
4	Respons aplikasi sistem pelayanan memperoleh nilai 88,82	Melakukan evaluasi sistem, jaringan dan kecepatan respons aplikasi	Layanan digital lebih cepat dan mudah digunakan	Bidang PIAK dan Pengelola Sistem	Oktober–Desember 2026
5	Sebagian masyarakat masih memerlukan pendampingan dalam layanan digital	Menyediakan pendampingan/ helpdesk dan sosialisasi penggunaan layanan online	Meningkatnya a pemanfaatan layanan digital	Bidang PIAK dan Petugas Pelayanan	Oktober–Desember 2026
6	Pencatatan Kematian memperoleh IKM dan IPAK relatif paling rendah	Melakukan evaluasi khusus terhadap alur, informasi, waktu dan proses pelayanan	Meningkatnya a kualitas pelayanan Pencatatan Kematian	Bidang Pencatatan Sipil	Oktober–Desember 2026
7	Nilai IKM Pengajuan KIA dan Perpindahan Penduduk relatif lebih rendah	Meningkatkan publikasi, pendampingan dan penyederhanaan informasi pelayanan	Meningkatnya a pemahaman dan kepuasan pengguna layanan	Bidang PIAK dan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Oktober–Desember 2026
8	Masih diperlukan penguatan integritas pelayanan	Melaksanakan briefing, pembinaan disiplin dan penguatan	Meningkatnya a profesionalisme dan integritas petugas	Kepala Dinas, Sekretaris dan Kasubbag Umum	Oktober–Desember 2026

		budaya kerja BerAKHLAK			
9	Hasil SKM perlu ditindaklanjuti secara berkala	Melaksanakan rapat evaluasi hasil SKM dan menyusun rekomendasi perbaikan	Tersusunnya evaluasi dan rekomendasi perbaikan pelayanan	Tim SKM	Setiap Triwulan

Rencana tindak lanjut tersebut sejalan dengan pola tindak lanjut pada SKM Triwulan II yang mencakup pembaruan informasi, optimalisasi layanan digital, peningkatan kecepatan pelayanan, pengelolaan pengaduan, peningkatan kompetensi petugas, serta evaluasi berkala.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung merupakan salah satu instrumen evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan hasil survei terhadap 1.145 responden pada delapan jenis layanan, diperoleh nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,03 dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 90,02.

Nilai IKM sebesar 89,03 berada pada kategori A/Sangat Baik berdasarkan interval konversi nilai IKM yang digunakan dalam pelaksanaan SKM. Secara umum, hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung.

Nilai IKM tertinggi terdapat pada Pencatatan Perceraian sebesar 95,56, sedangkan nilai IKM terendah terdapat pada Pencatatan Kematian sebesar 83,38.

Untuk IPAK, nilai tertinggi terdapat pada Pencatatan Perceraian sebesar 95,00, sedangkan nilai terendah terdapat pada Pencatatan Kematian sebesar 83,15.

Berdasarkan pengolahan data rinci dari 1.145 responden, aspek pelayanan dengan nilai relatif terendah adalah kesesuaian biaya layanan dengan informasi sebesar 85,39, kesesuaian jangka waktu pelayanan sebesar 87,88, serta kesesuaian persyaratan dan respons aplikasi sistem pelayanan yang masing-masing memperoleh nilai 88,82.

Hasil tersebut menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung untuk melakukan perbaikan, khususnya dalam penyampaian informasi biaya dan persyaratan, kepastian waktu pelayanan, serta peningkatan kualitas layanan digital.

5.2 Penutup

Demikian Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan survei sekaligus sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil SKM diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Capaian pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik perlu dipertahankan, sementara aspek yang memperoleh nilai relatif lebih rendah perlu mendapatkan tindak lanjut yang terukur.

Melalui pelaksanaan SKM secara berkala dan tindak lanjut terhadap hasil survei, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang transparan, akuntabel, mudah, cepat, profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kabupaten Tana Tidung, 01 Oktober 2026
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung



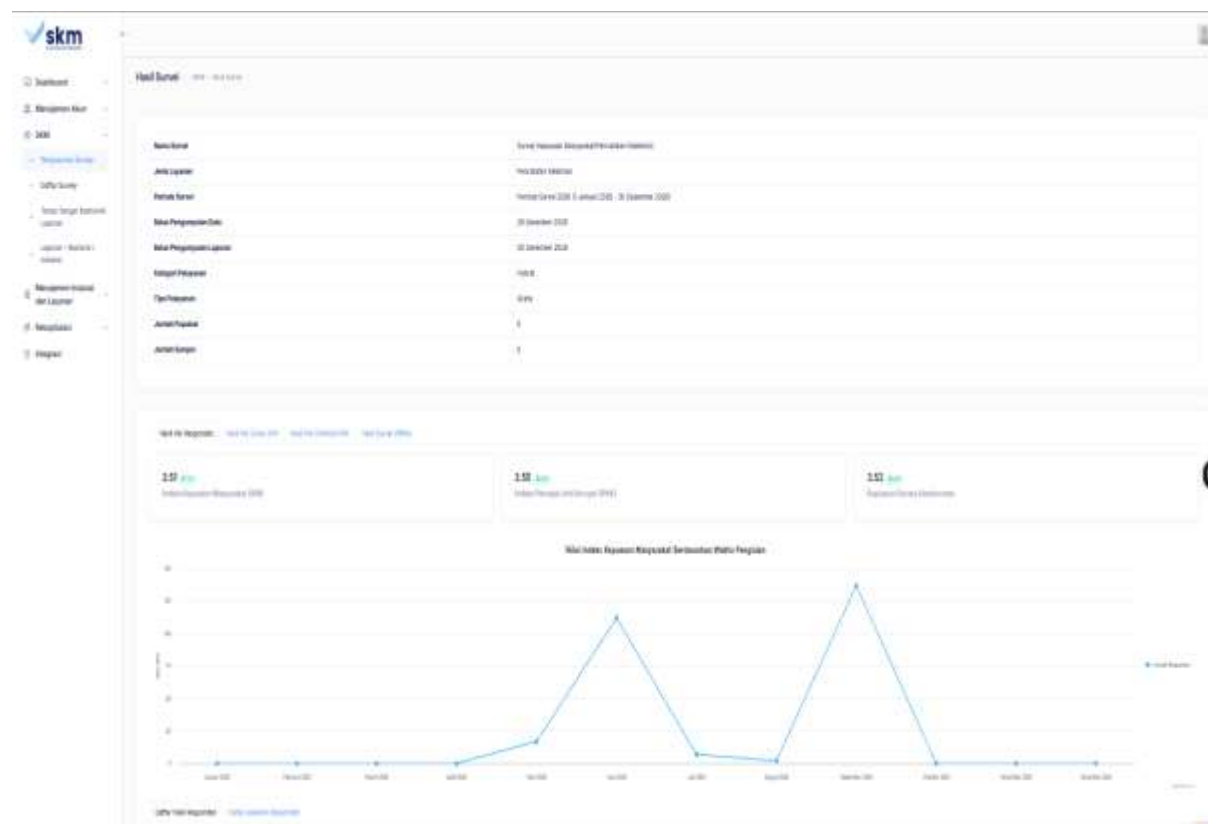
RAHMAWANI, S.Hut
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 198007202006042016

LAMPIRAN

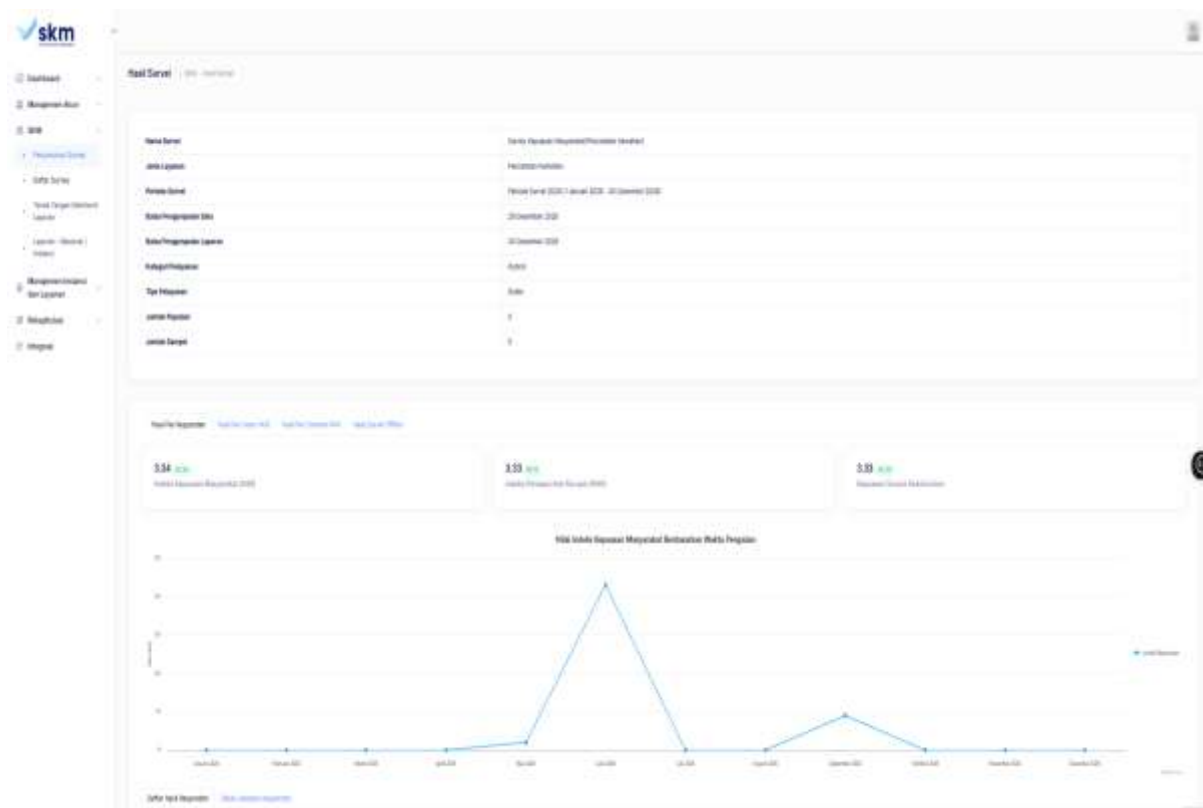
Daftar Penyusunan Survey

ID	NAMA SURVEI	JUMLAH RESPONDEK	REKAM	JENIS LAYANAN	TAHUN	STATUS	Aksi
1.	Survey Kepuasan Masyarakat(Pencatatan Kelahiran) Pencatatan Kelahiran	175	Intensif Puskas, Penertahan Kabupaten Tana Tidjung Link: DINAS KEPENDULUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Pencatatan Kelahiran	2020	On Progress	 
2.	Survey Kepuasan Masyarakat(Pencatatan Kematian) Pencatatan Kematian	34	Intensif Puskas, Penertahan Kabupaten Tana Tidjung Link: DINAS KEPENDULUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Pencatatan Kematian	2020	On Progress	 
3.	Survey Kepuasan Masyarakat(Pencatatan Perceraian) Pencatatan Perceraian	1	Intensif Puskas, Penertahan Kabupaten Tana Tidjung Link: DINAS KEPENDULUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Pencatatan Perceraian	2020	On Progress	 
4.	Survey Kepuasan Masyarakat(Pencatatan Perkawinan) Pencatatan Perkawinan	28	Intensif Puskas, Penertahan Kabupaten Tana Tidjung Link: DINAS KEPENDULUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Pencatatan Perkawinan	2020	On Progress	 
5.	Survey Kepuasan Masyarakat(Pendaftaran Pengiriman Pembuku) Pendaftaran Pengiriman Pembuku	155	Intensif Puskas, Penertahan Kabupaten Tana Tidjung Link: DINAS KEPENDULUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Pendaftaran Pengiriman Pembuku	2020	On Progress	 
6.	Survey Kepuasan Masyarakat(Pengajuan Kartu Identitas Anak) Pengajuan Kartu Identitas Anak	169	Intensif Puskas, Penertahan Kabupaten Tana Tidjung Link: DINAS KEPENDULUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Pengajuan Kartu Identitas Anak	2020	On Progress	 
7.	Survey Kepuasan Masyarakat(Pemertihan Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Pemertihan Kartu Tanda Penduduk Elektronik	210	Intensif Puskas, Penertahan Kabupaten Tana Tidjung Link: DINAS KEPENDULUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Pemertihan Kartu Tanda Penduduk Elektronik	2020	On Progress	 
8.	Survey Kepuasan Masyarakat(Pemertihan Kartu Keluarga) Pemertihan Kartu Keluarga	147	Intensif Puskas, Penertahan Kabupaten Tana Tidjung Link: DINAS KEPENDULUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Pemertihan Kartu Keluarga	2020	On Progress	 

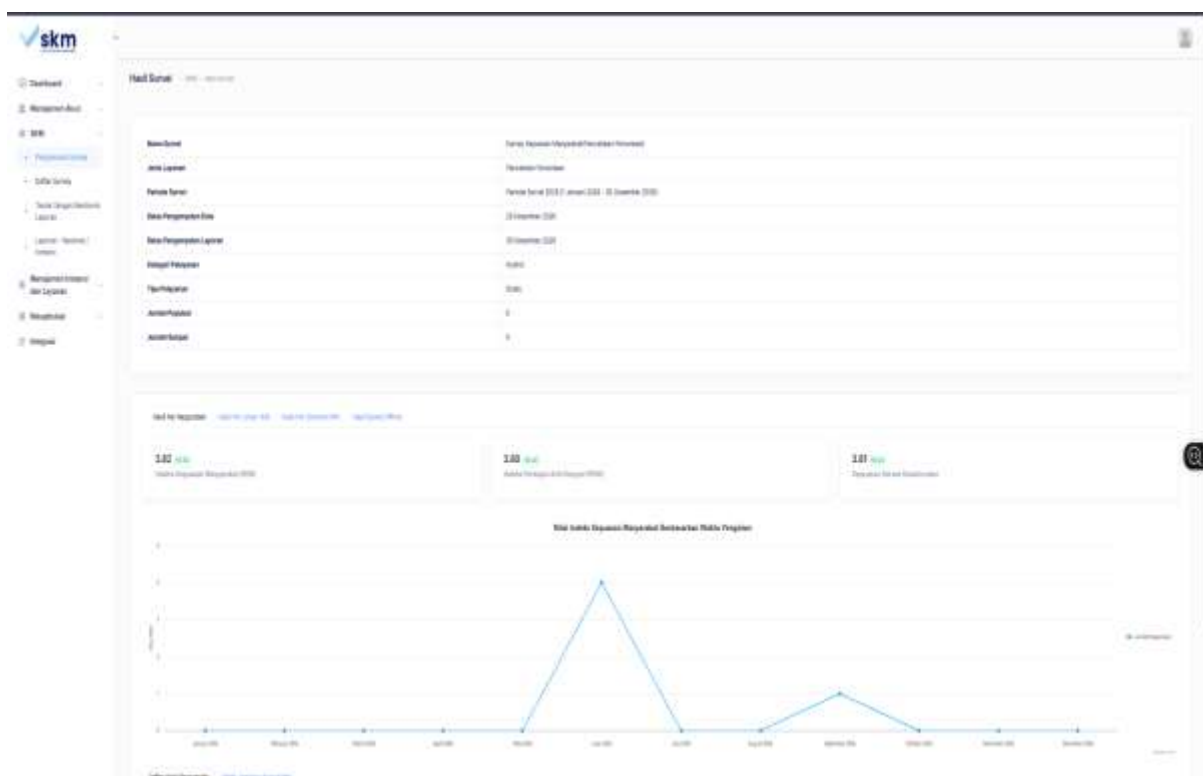
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TW III (Pencatatan Kelahiran)



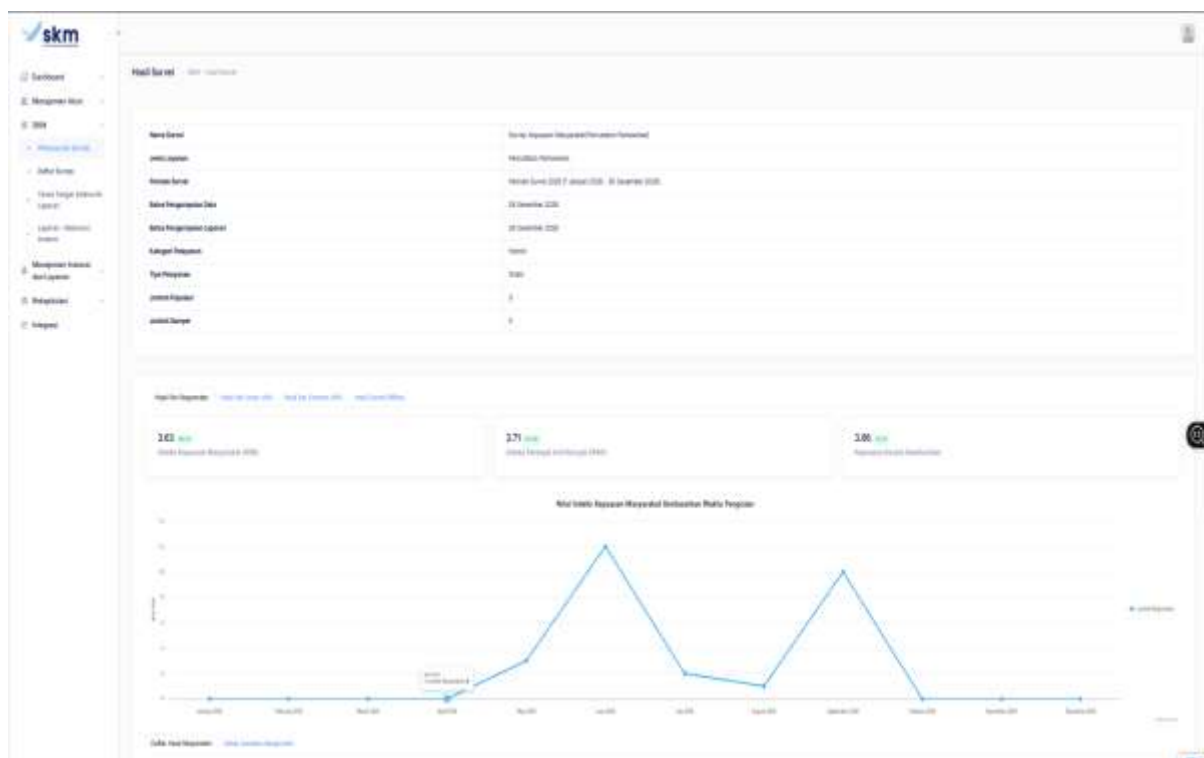
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TW III (Pencatatan Kematian)



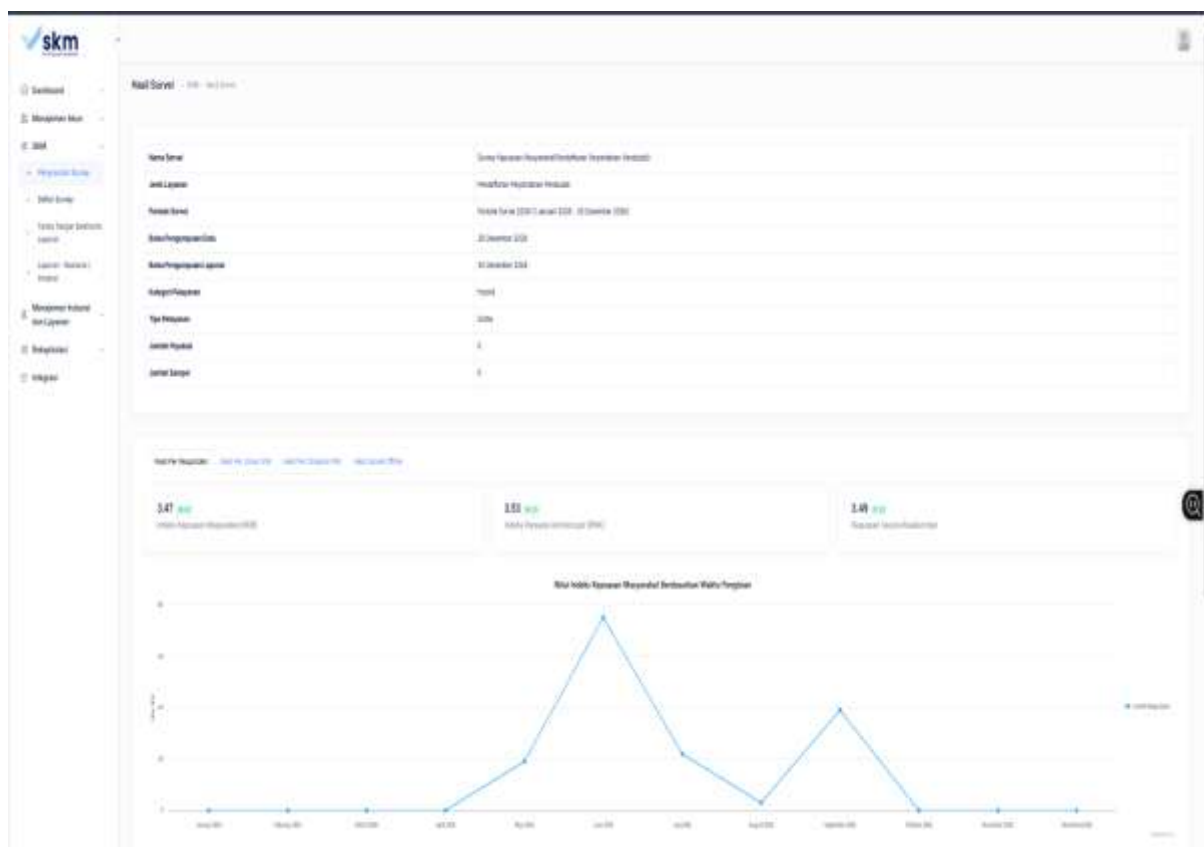
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TW III (Pencatatan Perceraian)



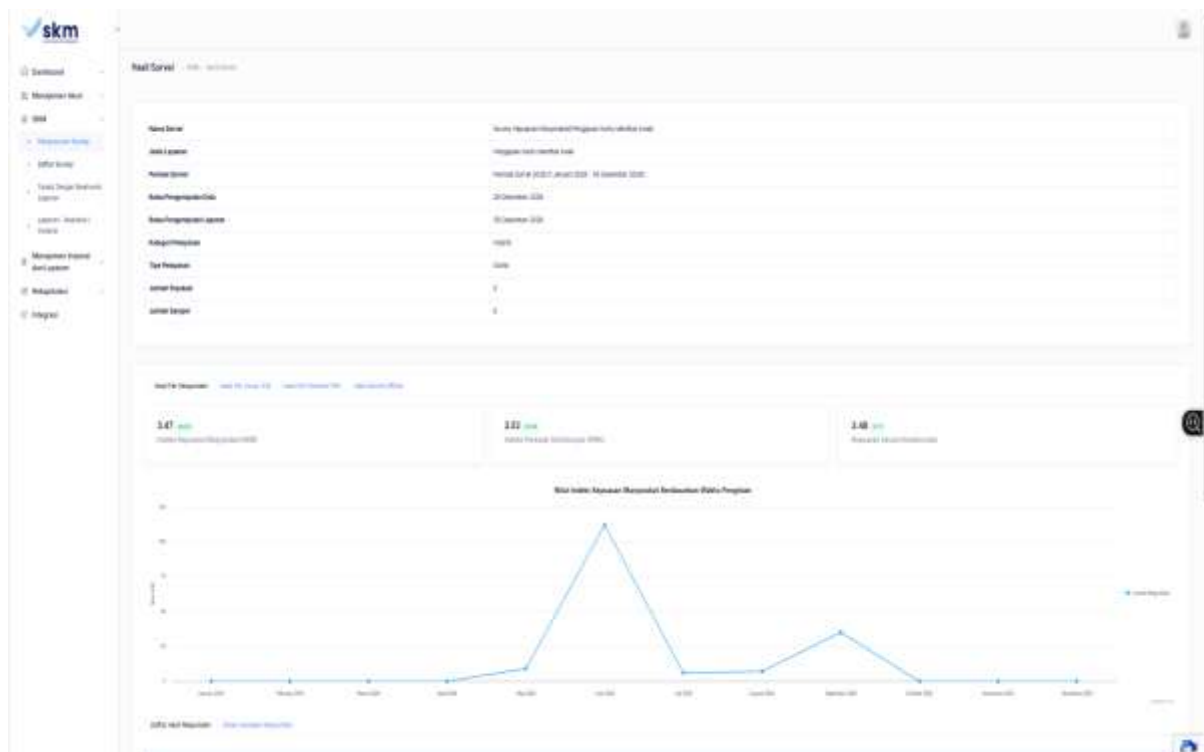
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat(Pencatatan Perkawinan)



Hasil Survey Kepuasan Masyarakat(Pendaftaran Perpindahan Penduduk)



Hasil Survey Kepuasan Masyarakat(Pengajuan Kartu Identitas Anak)



Hasil Survey Kepuasan Masyarakat(Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik)



Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (Penerbitan Kartu Keluarga)

