



PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

LAPORAN

TAHUN 2025

EVALUASI DAN HASIL
TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayah Nya kami dapat menyelesaikan “Laporan Evaluasi Dan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Tahun 2025.

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

**Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARIMUN**



Drs. MUHD. TAHAR, M.Pd
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19660530 199103 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Maksud dan Tujuan Evaluasi	5
BAB II Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.1 Hasil EValuasi.....	6
2.2 Dokumentasi	7
BAB III Deskripsi Rencana Tindak Lanjut	8
BAB IV Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	10
BAB V PENUTUP.....	11
3.1 Kesimpulan	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

Salah satu rencana aksi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun yang telah ada adalah melakukan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat (SKM). Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat mengacu kepada Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Instansi Pemerintah;
3. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan Evaluasi

Maksud dari evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengetahui kendala yang ada pada saat pelaksanaan pelayanan yang diberikan dilingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

Tujuan evaluasi adalah sebagai bahan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan survei kepuasana masyarakat (SKM) terdapat keluhan yang perlu ditindak lanjuti, serta mencari solusi pada setiap kendala yang ditemukan.

BAB II

EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Hasil Evaluasi

Hasil evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat ditemukan 2 nilai terendah antara lain sebagai berikut :

1. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa persyaratan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun kepada pengguna layanan mendapat nilai rata-rata unsur 3.68 dengan mutu layanan “A”. Waktu pelayanan terkadang dirasakan kurang cepat oleh masyarakat. Layanan Dokumen Kependudukan sebenarnya sesuai SOP dan peraturan yang berlaku. Kendala yang menyebabkan masyarakat terkadang menilai terkait waktu pelayanan dokumen kurang cepat, hal tersebut dikarenakan masyarakat tidak membawa kelengkapan dokumen yang dibutuhkan dengan lengkap sehingga proses menjadi lebih lama. Perbaikan terus dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terkait efisiensi waktu penyelesaian pelayanan. Proses dokumen kependudukan ini juga membutuhkan pencermatan melalui verifikasi dan validasi serta memperhatikan urutan antrian.

2. Prosedur

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 Dan dari hasil survei untuk perilaku pelaksana mendapat nilai rata-rata unsur 3.74 dengan mutu layanan “A”. Berdasarkan hasil kesimpulan dari nilai yang diperoleh, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil akan melakukan peningkatan dengan menyediakan informasi produk-produk layanan di ruang layanan posteryang dipajangkan dan publikasi di website dan Media Sosial.

B. Dokumentasi Evaluasi



BAB III
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun pada Tahun 2025 menunjukkan angka yang beragam pada setiap pelayanan seperti terlihat pada table dibawah ini :

Tabel 1. Hasil SKM Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU LAYANAN
1	Persyaratan	3.75	A
2	Prosedur	3.74	A
3	Waktu Pelayanan	3.68	A
4	Biaya/Tarif	3.95	A
5	Produk Layanan	3.80	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.83	A
7	Perilaku Pelaksana	3.81	A
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3.97	A
9	Sarana dan Prasarana	3.88	A

Berdasarkan data di atas, terdapat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan dikarenakan rendahnya nilai pada unsur tersebut. Oleh karena itu perlu disusun rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur tersebut. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat ditindaklanjuti dengan baik, maka disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2025

NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			BLN I	BLN II	BLN III	
1.	Waktu Pelayanan	Meningkatkan evaluasi mengenai waktu pelayanan pengurusan dokumen kependudukan	√	√	√	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil
2.	Prosedur	1. Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial yang mudah diakses 2. Melakukan mengoptimalkan pemberitahuan prosedur pelayanan melalui penjelasan petugas pelayanan	√	√	√	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil

BAB IV
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut di atas, realisasi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

No.	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
1.	Meningkatkan evaluasi mengenai waktu pelayanan pengurusan dokumen kependudukan	Telah dilakukan waktu pelayanan pengurusan dokumen kependudukan sesuai SOP yang berlaku	 	
2.	1. Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial yang mudah diakses 2. Melakukan mengoptimal kan pemberitahu an prosedur pelayanan melalui penjelasan petugas pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sudah dilaksanakan sesuai SOP dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan 2. Petugas pelayanan telah melaksanakan pemberitahuan terkait prosedur pelayanan kepada masyarakat	 	

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun hasil SKM adalah 94,00 atau berada pada kategori A (Sangat Baik);
2. Masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun antara lain mengharapkan agar Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun meningkatkan pelayanan yang diselenggarakannya;
3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun berada pada Waktu Pelayanan dan Prosedur dalam memberikan pelayanan.

Hasil dari penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan administrasi kependudukan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

B. Saran/Rekomendasi

Keberhasilan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Komitmen dan kesungguhan para pelaksana dalam hal ini aparatur di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sangat diharapkan. Dan tentunya tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah serta masyarakat luas sebagai objek pelayanan. Untuk itu, peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam rangka meningkatkan citra pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti.

Tanjung Balai Karimun, 23 Februari 2026

**Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARIMUN**



Drs. MUHD. TAHAR, M.Pd

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19660530 199103 1 009

