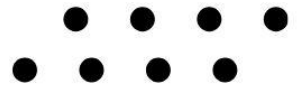




PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



LAPORAN

TAHUN 2025

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KATA PENGANTAR

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

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah terus berupaya dalam mewujudkan harapan dan tuntutan masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan.

Salah satu cara untuk memperoleh evaluasi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima melalui metode survey. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun melakukan survey Kepuasan Masyarakat agar dapat mengetahui kondisi pelayanan berdasarkan perspektif pengguna layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat agar dapat diketahui indikator apa saja yang perlu perbaikan atau peningkatan demi meningkatnya kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Penyusunan Laporan Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut adalah bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja untuk secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Apabila dalam penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, masih terdapat kekurangan maka besar harapan kami untuk mendapatkan koreksi dan saran demi kesempurnaannya.

**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 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Tahapan Pelaksanaan.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	7
2.5 Jumlah Responden SKM.....	8
2.6 Analisis Hasil Survei SKM.....	12
2.7 Rencana Tindak Lanjut.....	34
BAB III PENUTUP.....	37
3.1 Kesimpulan	37
3.2 Saran/Rekomendasi	37
LAMPIRAN.....	38
1. KUESIONER	

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang positif sebagai penerima pelayanan publik (*user*). Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga akan memberikan timbal balik bagi pihak penyelenggara itu sendiri dari masyarakat sebagai *user* utama baik di wilayah Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Respon dari masyarakat itu sendiri dapat digambarkan dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan oleh pemerintah.

Tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah pelayanan administratif. Tujuan ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Dalam survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat jumlah Responden sebanyak 600 orang (Tahun 2025) yang mengisi kuesioner, kuesioner sudah disediakan setiap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun antara lain :

1. Survey kepuasan masyarakat ini dengan menentukan metode survei, yaitu dengan metode pengisian kuesioner yang ada pada formulir yang sudah disediakan disetiap pelayanan administrasi kependudukan;
2. Petugas survei membuat kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Kuesioner yang telah diisi akan dikumpulkan guna untuk memeriksa kuesioner. jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data;
4. Hasil penginputan data, dilaporkan ke pimpinan untuk dapat menjadi masukan dan perbaikan yang akan dilakukan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun yaitu :

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 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;
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, 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



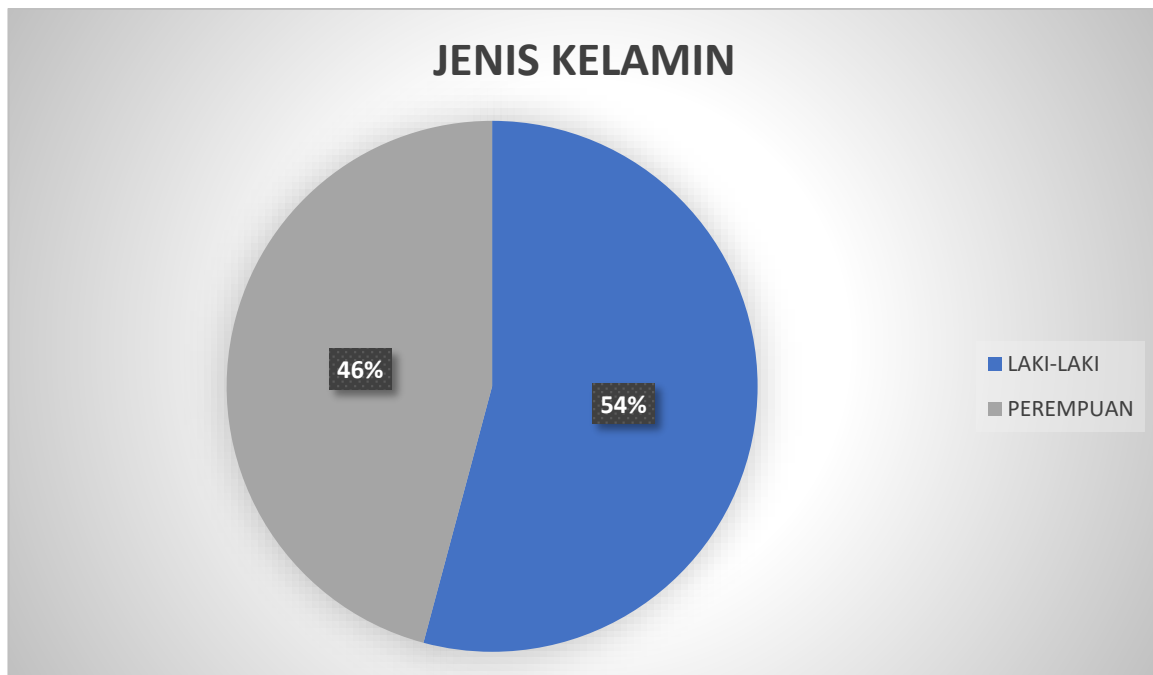
2.5 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari Januari-Desember Tahun 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	325	54%
		PEREMPUAN	275	46%
2.	PENDIDIKAN	TIDAK/ BELUM TAMAT SEKOLAH	13	2,2%
		SD	50	8,3%
		SLTP	134	22%
		SLTA	156	26%
		DI	57	9,5%
		DII	0	0%
		DIII	7	1%
		S1	154	26%
		S2	29	5%
		S3	0	0%
3.	PEKERJAAN	TIDAK BEKERJA	82	14%
		PEGAWAI SWASTA	141	23,5%
		PEGAWAI NEGERI SIPIL	83	14%
		POLRI	13	2%
		TNI	18	3%
		WIRAUSAHA	49	8%
		BURUH	27	4,5%
		PETANI	7	1%
		NELAYAN	9	1%
		IBU RUMAH TANGGA	40	7%
		LAINNYA	131	22%

4.	USIA	17-25	155	26%
		26-35	168	28%
		36-45	149	25%
		46-56	80	13%
		≥ 57	48	8%
5.	JENIS LAYANAN	KARTU TANDA PENDUDUK	197	33%
		KARTU KELUARGA	68	11%
		AKTA	35	6%

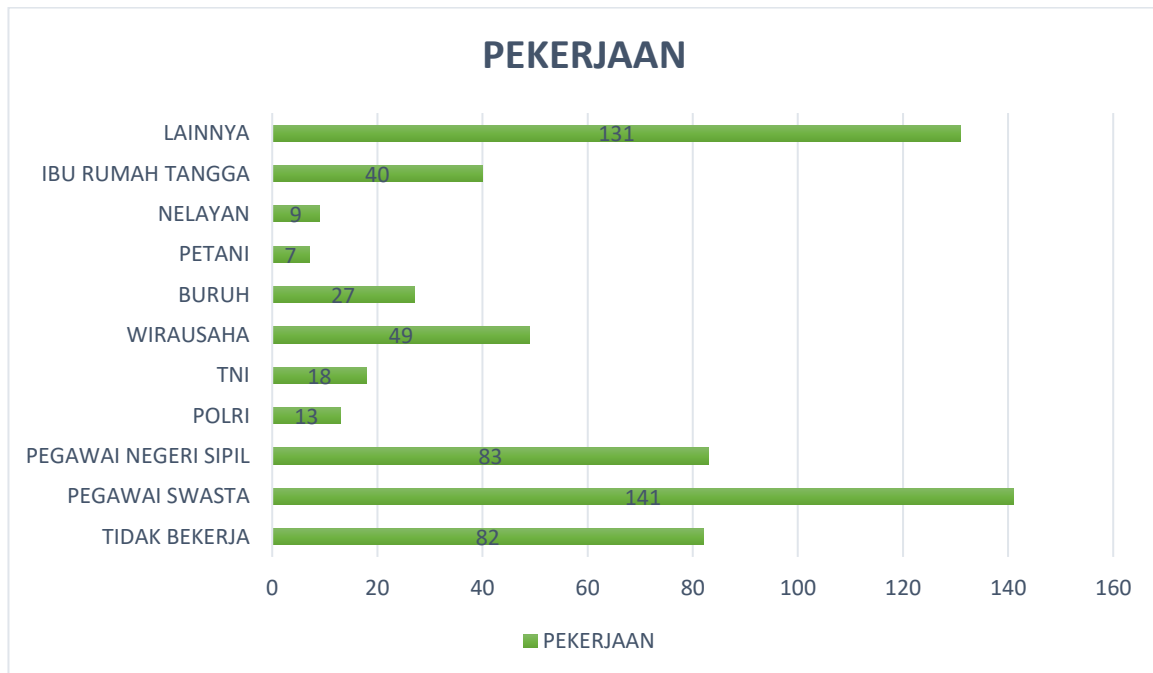
**GRAFIK JUMLAH RESPONDEN SKM
JENIS KELAMIN**



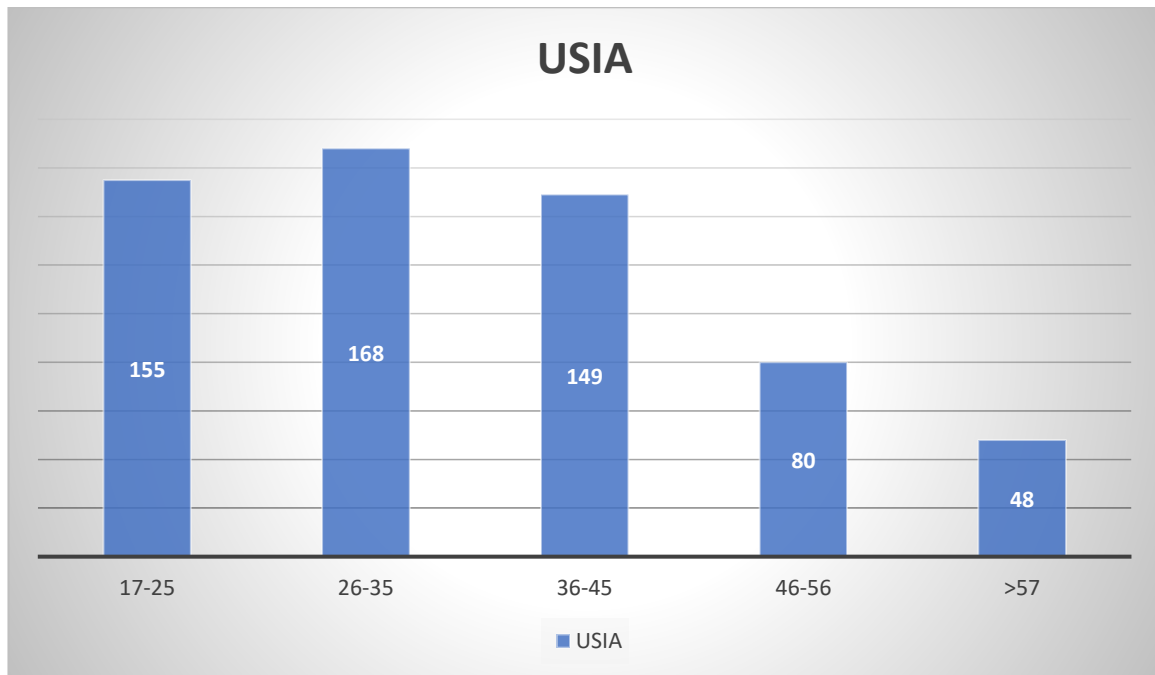
**GRAFIK JUMLAH RESPONDEN SKM
PENDIDIKAN**



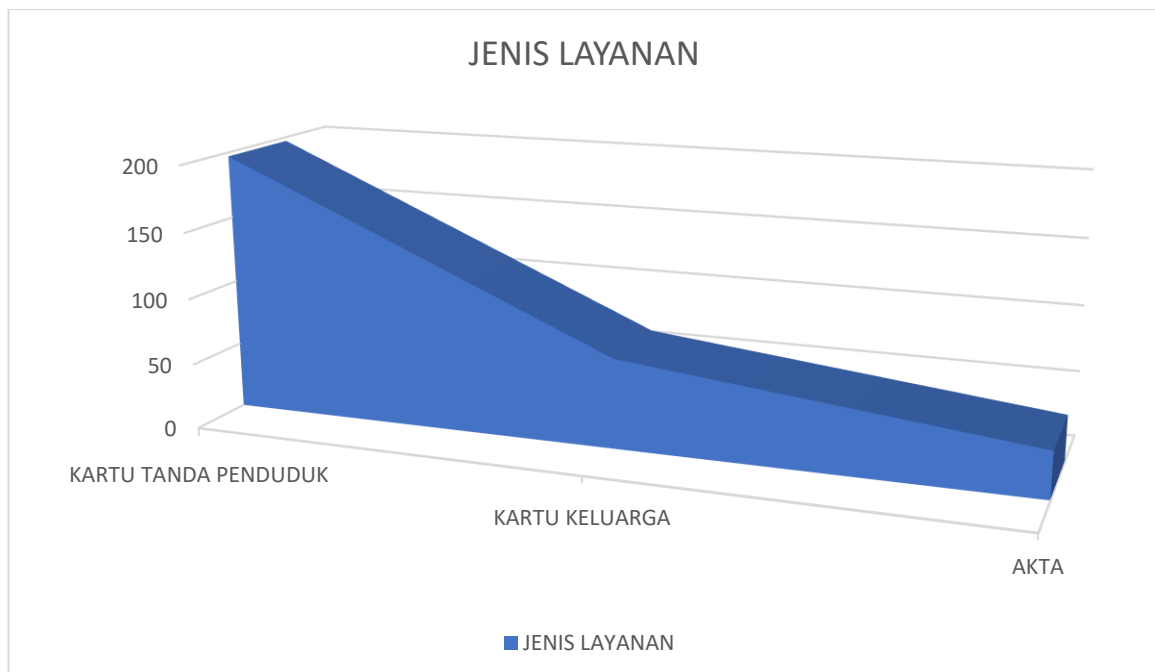
**GRAFIK JUMLAH RESPONDEN SKM
PEKERJAAN**



**GRAFIK JUMLAH RESPONDEN SKM
USIA**



**GRAFIK JUMLAH RESPONDEN SKM
JENIS PELAYANAN**



2.6 Analisis Hasil Survei SKM

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karna itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Untuk tahun 2025 terdapat 2 unsur yang paling buruk hasilnya adalah unsur Waktu Pelayanan (dengan nilai rata-rata unsur 3.68) dan unsur Prosedur (dengan nilai rata-rata unsur 3.74).

Berikut ini adalah data kuesioner dalam penilaian kepuasan masyarakat yang dibagi dalam tiap unsur penilaian berdasarkan ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Tahun 2025 :

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2025

NO RESPON	UMUR	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN		NILAI UNSUR PELAYANAN									
			L	P	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	26		L	-	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	34		-	P	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	56		-	P	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
4	32		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	69		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	35		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	35		-	P	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
8	28		L	-	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
9	34		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
10	35		-	P	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	31		L	-	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
12	38		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
13	46		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	38		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	34		-	P	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	56		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
17	41		-	P	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
18	24		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	30		-	P	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	54		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
21	23		L	-	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
22	28		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	24		-	P	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
24	39		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
25	38		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	41		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	53		L	-	4	3	3	4	4	4	4	4	4	

28	34		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	
29	42		-	P	4	4	4	3	4	4	4	4	
30	27		-	P	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	48		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	52		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	
33	24		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	
34	72		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	
35	33		-	P	3	3	4	4	4	4	4	4	
36	59		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	39		L	-	3	3	3	3	4	4	4	4	
38	52		-	P	3	3	3	3	4	4	4	4	
39	44		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	34		L	-	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	54		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	35		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	79		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	
44	62		-	P	3	3	3	3	4	4	4	4	
45	70		-	P	3	3	3	4	4	3	3	4	
46	54		-	P	3	3	4	4	3	4	4	4	
47	59		L	-	3	4	4	4	4	4	4	4	
48	61		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	59		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	
50	56		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	65		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	23		-	P	3	4	4	4	4	3	3	4	
53	42		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	38		L	-	4	4	4	4	4	3	3	3	
55	45		-	P	3	3	4	4	4	4	3	3	
56	46		-	P	3	3	3	3	3	4	4	4	
57	38		L	-	4	4	3	3	4	4	4	3	

[illegible]

88	39		L	-	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
89	19		-	P	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
90	45		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	62		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	18		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
93	59		L	-	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
94	19		L	-	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
95	35		-	P	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	61		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	37		-	P	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
98	40		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	60		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	39		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	57		-	P	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
102	24		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	43		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	34		-	P	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
105	42		L	-	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
106	29		-	P	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
107	35		-	P	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
108	38		-	P	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
109	37		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	22		-	P	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
111	42		-	P	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
112	48		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	28		L	-	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
114	54		L	-	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
115	35		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	40		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	54		L	-	3	3	3	4	4	3	3	4	4	

148	21		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	58		-	P	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
150	47		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	44		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	48		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	47		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	64		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
155	20		-	P	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
156	62		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	43		-	P	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
158	51		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	48		L	-	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
160	62		-	P	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
161	48		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
162	38		L	-	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	34		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	30		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
165	39		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
166	53		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
167	53		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	25		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
169	21		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	48		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	38		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
172	35		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
173	49		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	49		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	29		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	45		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	32		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	

178	25		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	44		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	34		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
181	23		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	25		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	53		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
184	41		L	-	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
185	43		L	-	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
186	43		L	-	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	26		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	49		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
189	45		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	61		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	63		-	P	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
192	61		L	-	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
193	32		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	47		L	-	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
195	47		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
196	38		L	-	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
197	32		-	P	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
198	38		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	48		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	34		L	-	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
201	42		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	45		-	P	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
203	39		-	P	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
204	44		-	P	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
205	25		L	-	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
206	49		L	-	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
207	45		-	P	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

208	43		L	-	4	4	3	4	4	4	4	4	
209	51		L	-	4	4	3	4	4	3	3	4	
210	42		L	-	4	4	3	4	4	4	4	4	
211	56		L	-	4	4	3	4	4	4	4	4	
212	34		L	-	4	4	3	4	4	4	4	4	
213	71		-	P	4	4	3	4	4	4	4	4	
214	55		L	-	4	4	3	4	4	4	4	4	
215	66		L	-	4	4	3	4	4	4	4	4	
216	28		-	P	4	4	3	4	3	4	4	4	
217	44		-	P	4	4	3	4	3	4	4	4	
218	25		L	-	4	4	3	4	3	4	4	4	
219	57		L	-	4	4	3	4	3	4	4	4	
220	62		L	-	4	4	3	4	3	4	4	4	
221	64		L	-	4	4	3	4	3	3	3	4	
222	39		L	-	4	4	3	4	3	3	3	4	
223	36		L	-	4	4	3	4	3	4	4	4	
224	82		L	-	4	4	3	3	3	4	4	4	
225	36		L	-	3	4	3	4	3	3	4	4	
226	69		L	-	4	4	3	4	3	4	4	4	
227	73		-	P	4	3	3	4	3	3	4	4	
228	35		-	P	4	3	3	4	3	4	4	4	
229	49		-	P	4	4	3	4	3	4	4	4	
230	47		-	P	4	3	3	4	3	3	3	4	
231	39		L	-	4	4	3	4	3	4	4	4	
232	56		L	-	4	3	3	4	3	4	4	4	
233	54		L	-	4	4	3	4	3	4	4	4	
234	50		L	-	4	3	3	4	3	3	3	4	
235	48		L	-	4	4	3	4	3	4	4	4	
236	28		-	P	4	3	3	4	3	4	4	4	
237	50		L	-	4	3	3	4	3	4	4	4	

268	32		-	P	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
269	27		-	P	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
270	23		-	P	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
271	41		L	-	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
272	61		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
273	36		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	40		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
275	31		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
276	68		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	52		L	-	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
278	41		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
279	75		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
280	37		L	-	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
281	22		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	43		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	42		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	61		L	-	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
285	52		-	P	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
286	29		L	-	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
287	51		-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	47		L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	55		-	P	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
290	31		-	P	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
291	64		-	P	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
292	35		-	P	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
293	74		L	-	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
294	46		-	P	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
295	49		L	-	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
296	52		L	-	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
297	45		L	-	3	3	4	3	3	3	4	4	4	

[illegible]

328	35	Kartu Keluarga	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	20	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	51	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	3	4	4
331	43	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	3
332	18	Akta	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	3
333	20	Akta	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	40	Akta	L	-	4	4	4	4	4	4	3	4	4
335	43	Akta	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	47	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	32	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	57	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	3	4	4
339	31	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	18	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	23	Kartu Keluarga	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	42	Kartu Keluarga	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	57	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	42	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	3	4	4
345	35	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	3
346	55	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	28	Kartu Keluarga	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	40	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	3	4	4
349	36	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	24	Kartu Keluarga	-	P	4	4	4	4	4	4	3	4	4
351	52	Kartu Keluarga	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	36	Kartu Keluarga	-	P	4	4	3	4	4	4	4	4	4
353	25	Kartu Tanda Penduduk	-	P	3	3	2	4	3	3	2	3	2
354	39	Kartu Tanda Penduduk	L	-	3	3	3	4	3	3	3	4	3
355	17	Kartu Keluarga	L	-	3	3	3	4	3	4	4	4	4
356	18	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	3	3	4	3	3	4	4	4
357	19	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	3	3	4	3	3	4	4	4

358	36	Kartu Tanda Penduduk	L	-	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
359	20	Kartu Tanda Penduduk	L	-	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
360	17	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
361	17	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	29	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	40	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	40	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	24	Akta	L	-	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
366	29	Kartu Tanda Penduduk	L	-	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
367	30	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
368	20	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
369	21	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
370	51	Kartu Tanda Penduduk	-	P	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
371	30	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	40	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
373	22	Kartu Tanda Penduduk	L	-	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
374	25	Kartu Keluarga	L	-	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
375	40	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
376	26	Kartu Tanda Penduduk	L	-	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
377	45	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
378	39	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
379	27	Kartu Keluarga	L	-	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
380	26	Kartu Tanda Penduduk	-	P	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
381	65	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
382	18	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
383	25	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
384	29	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
385	48	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
386	24	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
387	43	Kartu Tanda Penduduk	-	P	3	4	4	4	3	4	3	4	3	

388	17	Kartu Tanda Penduduk	-	P	3	4	4	4	4	4	4	4	4
389	32	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	21	Kartu Keluarga	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	43	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	31	Kartu Tanda Penduduk	L	-	3	4	4	4	4	4	4	4	4
393	25	Kartu Keluarga	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	26	Akta	-	P	3	3	3	4	3	3	4	4	3
395	21	Kartu Tanda Penduduk	L	-	3	3	3	4	3	3	3	3	3
396	17	Kartu Tanda Penduduk	L	-	3	3	3	4	3	3	3	4	3
397	29	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	21	Kartu Tanda Penduduk	-	P	3	3	3	4	3	3	3	4	3
399	36	Akta	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	44	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	33	Akta	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	46	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	24	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	42	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	3	3	4	3	4	4	4	4
405	24	Kartu Keluarga	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	26	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	3	4	3	4	4
407	20	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	27	Kartu Keluarga	-	P	4	3	3	4	3	3	3	4	3
409	17	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	49	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	34	Akta	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	51	Kartu Keluarga	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	47	Akta	-	P	4	3	3	4	3	4	4	4	4
414	26	Kartu Keluarga	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	41	Kartu Keluarga	L	-	3	4	4	4	3	4	4	4	4
416	48	Kartu Keluarga	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	40	Kartu Keluarga	-	P	4	3	4	4	4	4	4	4	4

598	18	Kartu Tanda Penduduk	L	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
599	17	Kartu Tanda Penduduk	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
600	45	Kartu Keluarga	-	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NILAI UNSUR					2249	2243	2208	2370	2278	2297	2283	2381	2326	
NRR UNSUR					3.75	3.74	3.68	3.95	3.80	3.83	3.81	3.97	3.88	
NRR TERTIMBANG					0.41	0.41	0.40	0.43	0.42	0.42	0.42	0.44	0.43	3.78
IKM UNIT PELAYANAN													94.58	

IKM UNIT PELAYANAN :

- Nilai Interval Konversi

A (Sangat Baik) :	88.31-100.00
B (Baik) :	76.61-88.30
C (Cukup) :	65.00-76.60
D (Tidak Baik) :	25.00-64.99

- Nilai Interval

A (Sangat Baik) :	3.5324-4.00
B (Baik) :	3.0644-3.532
C (Cukup) :	2.60-3.064
D (Tidak Baik) :	1.00-2.5996

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2249
U2	Prosedur	2243
U3	Waktu Pelayanan	2208
U4	Biaya/Tarif	2370
U5	Produk Layanan	2278
U6	Kompetensi Pelaksana	2297
U7	Perilaku Pelaksana	2283
U8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	2381
U9	Sarana dan Prasarana	2326

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARIMUN
TAHUN 2025

NILAI IKM

94

MUTU PELAYANAN

A

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA
SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARIMUN



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

2.7 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan, rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya tahun 2025 seperti terlihat pada tabel dibawah ini:

Rencana Tindak Lanjut

NO.	Prioritas Unsur	Nilai Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	3.68	Meningkatkan evaluasi mengenai waktu pelayanan pengurusan dokumen kependudukan	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil
2.	Prosedur	3.74	1. Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial yang mudah diakses 2. Melakukan mengoptimalkan pemberitahuan prosedur pelayanan melalui penjelasan petugas pelayanan	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil
3.	Persyaratan	3.75	Melakukan sosialisasi dan publikasi informasi terbaru terkait pengajuan persyaratan adminduk secara online maupun offline	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil

4.	Produk Layanan	3.80	Memberikan informasi lengkap mengenai produk/jenis layanan yang diberikan dan memberikan edukasi kepada masyarakat pengguna layanan mengenai pelayanan Administrasi Kependudukan	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil
5.	Perilaku Pelaksana	3.81	Meningkatkan kemampuan petugas pelaksana tentang kependudukan	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil
6.	Kompetensi Pelaksana	3.83	Melakukan sosialisasi peraturan tentang adminduk	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil • Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan
7.	Sarana Dan Prasarana	3.88	Melengkapi sarana dan prasarana dengan pengadaan fasilitas penunjang yang kurang untuk meningkatkan pelayanan publik	1 Bulan	• Sekretariat Disdukcapil

8.	Biaya/Tarif	3.95	Melakukan sosialisasi/penjelasan bahwa pengurusan dokumen kependudukan itu gratis/tidak di pungut biaya	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil
9.	Penanganan, Pengaduan, Sarana Dan Masukan	3.97	Mempercepat proses penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan	1 Bulan	• Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Tahun 2025, yaitu :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kali ini telah terhimpun sebanyak 600 (enam ratus) responden beserta data dari kuesioner yang disebar kepada pengguna pelayanan menggunakan metode *simple random sampling*;
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) konversi sebesar **94** yang berarti masuk dalam kategori **“Sangat Baik”** dengan mutu pelayanan **“A”**.

3.2 Saran/Rekomendasi

Adapun saran atau rekomendasi perbaikan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terkait penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada sebagai berikut :

1. Peningkatan pelayanan harus terus dilakukan agar kepuasan masyarakat meningkat;
2. Perlu upaya untuk menindaklanjuti unsur-unsur yang masih belum memenuhi harapan masyarakat terutama terhadap unsur prosedur;
3. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah;
4. Meningkatkan prosedur layanan dengan memberikan kualitas layanan yang baik dan dapat langsung dirasakan oleh masyarakat;
5. Survei ini harus terus dilakukan agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang sehingga terdapat pemahaman universal tentang prosedur pelayanan yang baik.

Tanjung Balai Karimun, 07 Juli 2025

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



Drs. MUHD. TAHAR, M.Pd

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19660530 199103 1 009

LAMPIRAN

1.KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARIMUN											
Tanggal Survei :						Jam Survei :		☐ 08.00 - 12.00 ☐ 13.00 - 17.00			
PROFIL											
Nama :						Usia :		Tahun			
No. HP :						E-mail :					
Jenis Kelamin :						☐ L ☐ P					
Pendidikan :						☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3					
Pekerjaan :						☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA ☐ LAINNYA....					
Jenis Layanan yang diterima :						☐ KTP ☐ KK ☐ AKTA					
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN											
<i>(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>											
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.						6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.					
a. Tidak sesuai						a. Tidak Kompeten					
b. Kurang sesuai						b. Kurang Kompeten					
c. Sesuai						c. Kompeten					
d. Sangat Sesuai						d. sangat kompeten					
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.						7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan					
a. Tidak Mudah						a. tidak sopan dan ramah					
b. Kurang mudah						b. kurang sopan dan ramah					
c. Mudah						c. sopan dan ramah					
d. Sangat Mudah						d. sangat sopan dan ramah					
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.						8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan					
a. Tidak Cepat						a. tidak ada					
b. Kurang Cepat						b. ada tetapi tidak berfungsi					
c. Cepat						c. berfungsi kurang maksimal					
d. Sangat Cepat						d. dikelola dengan baik					
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan						9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana					
a. Sangat Mahal						a. Buruk					
b. Cukup Mahal						b. Cukup					
c. Murah						c. Baik					
d. Gratis						d. Sangat Baik					
5. 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											

