



**PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

LAPORAN TRIWULAN I (JANUARI-MARET) TAHUN 2026

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KATAPENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan “Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2026.

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 survei. 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun melakukan survei 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.

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



RAJA MAVIA ROZZA, SE
PEMBINA TK.I/IV.b
NIP. 19710613 200012 2 005

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.....	9
2.7 Rencana Tindak Lanjut.....	16
BAB III PENUTUP.....	20
3.1 Kesimpulan	20
3.2 Saran/Rekomendasi	20

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 public 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang positif sebagai penerima pelayanan public (*user*). Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga akan memberikan timbale balik bagi pihak penyelenggara itu sendiri dari masyarakat sebagai *user* utama baik diwilayah 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 survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat jumlah Responden sebanyak 150 orang (Triwulan I) 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun antara lain:

1. Survei 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)



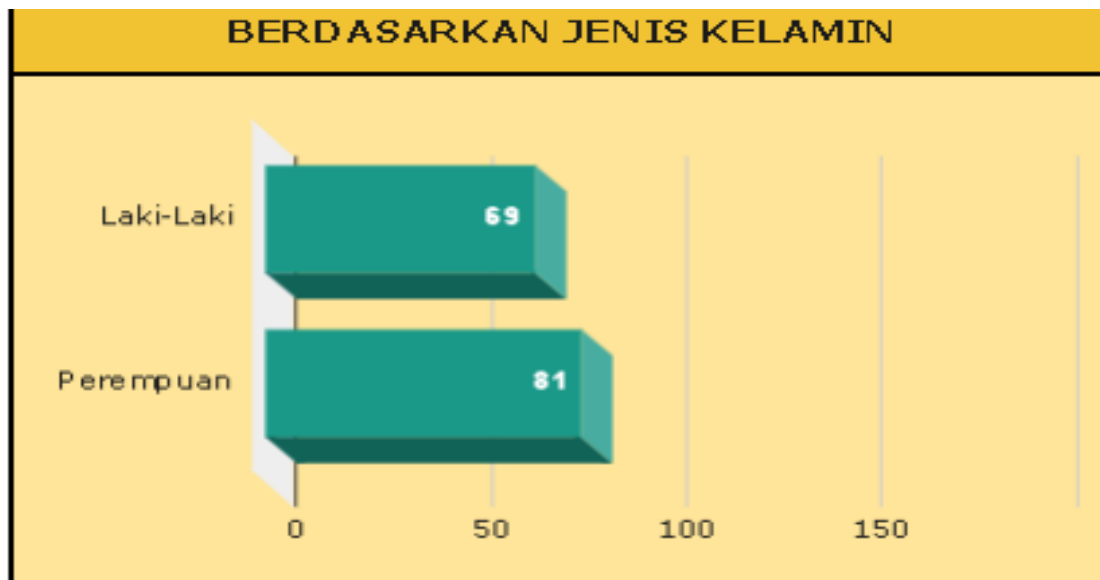
2.5 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari Triwulan I (periode survei Januari–Maret 2026), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

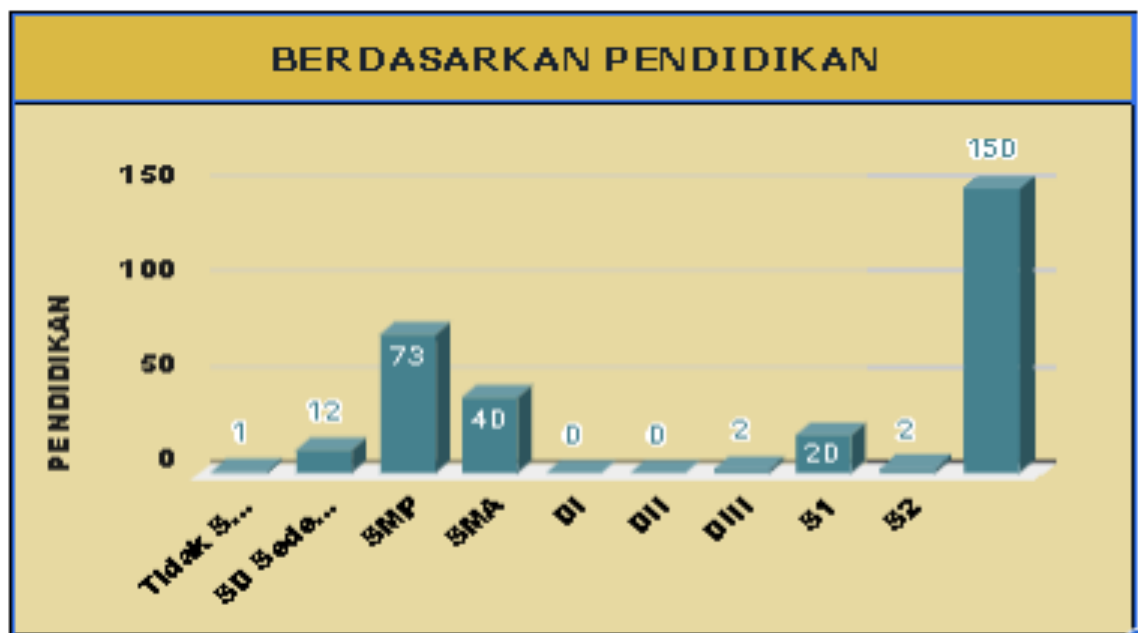
JUMLAH RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I JANUARI S/D MARET TAHUN 2026

JUMLAH RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I JANUARI S/D MARET TAHUN 2026				
NO	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	69	46%
		Perempuan	81	54%
		Total	150	100%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	1%
		SD Sederajat	12	8%
		SMP	73	49%
		SMA	40	27%
		DI	0	0%
		DII	0	0%
		DIII	2	1%
		S1	20	13%
		S2	2	1%
		Total	150	100%
3	Pekerjaan	Tidak Bekerja	80	53%
		Pegawai Swasta	20	13%
		Pegawai Negeri Sipil	15	10%
		Polri	0	0%
		TNI	0	0%
		Wirausaha	3	2%
		Buruh	9	6%
		Petani	0	0%
		Nelayan	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	17	11%
		Lainya	6	4%
		Total	150	100%
4	Usia	17-25	94	63%
		26-35	31	21%
		36-45	15	10%
		46-56	7	5%
		>57	3	2%
		Total	150	100%
5	Jenis Layanan	Kartu Tanda Penduduk	129	86%
		Kartu Keluarga	8	5%
		Akta	13	9%
		Total	150	100%

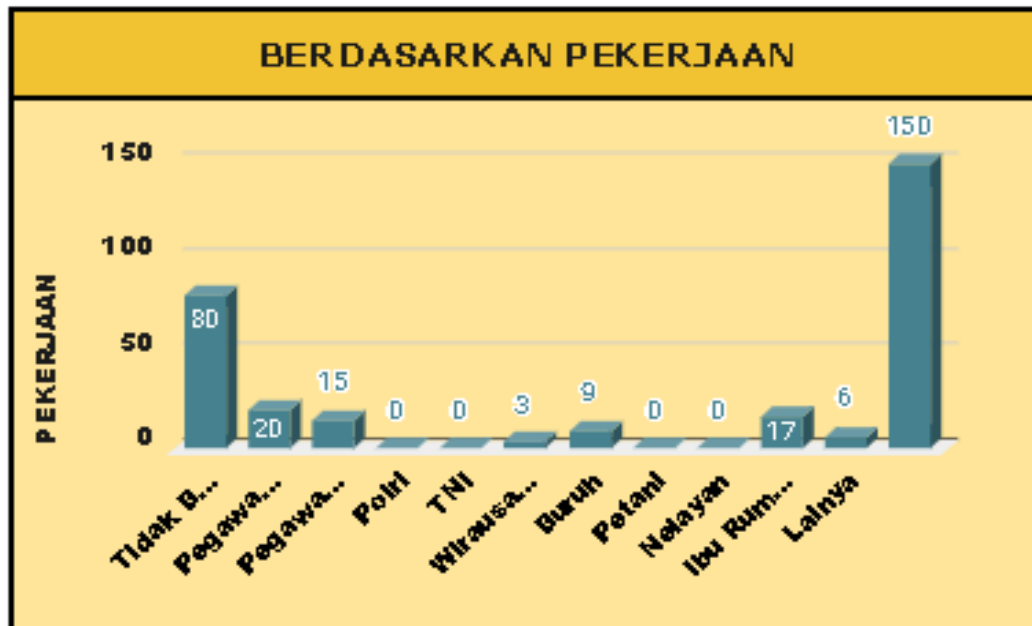
GRAFIK JUMLAH RESPONDEN SKM
JENIS KELAMIN



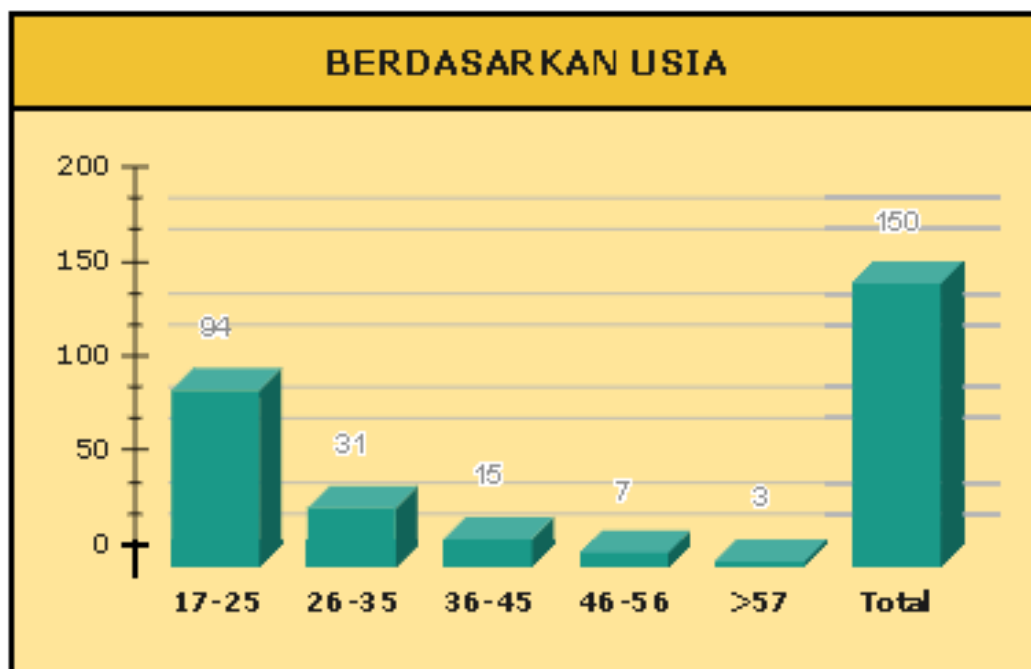
GRAFIK JUMLAH RESPONDEN SKM
PENDIDIKAN



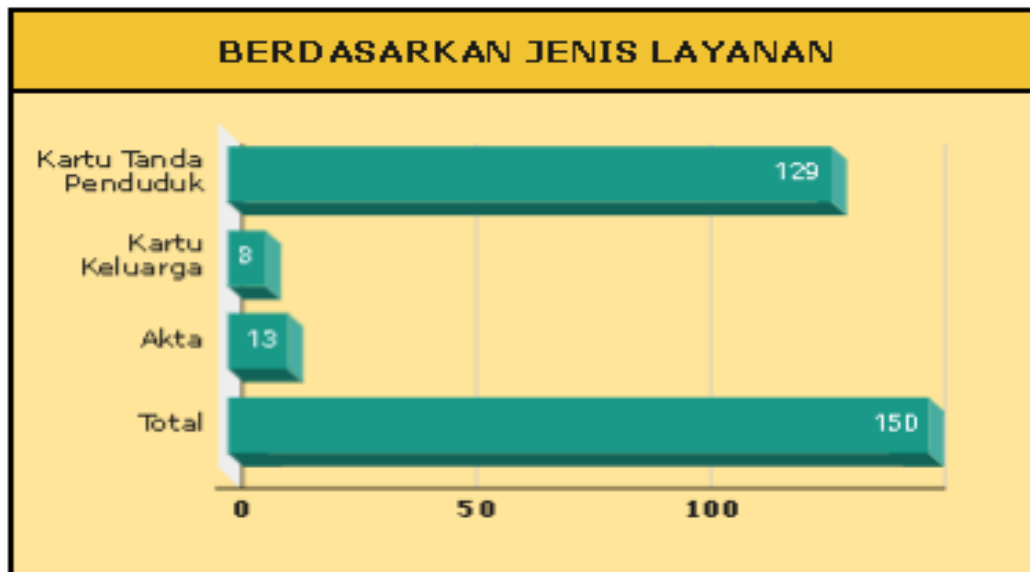
GRAFIK JUMLAH RESPONDEN SKM
PEKERJAAN



GRAFIK JUMLAH RESPONDEN SKM
USIA



GRAFIK JUMLAH RESPONDEN SKM JENIS LAYANAN



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 Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2026 terdapat 2 unsur yang paling buruk hasilnya adalah unsur Waktu Pelayanan(dengan nilai rata-rata unsur 3.83) dan unsur Persyaratan (dengan nilai rata-rata unsur 3.84).

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 Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2026 :

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	
KABUPATEN KARIMUN	
TRIWULAN I TAHUN 2026	
NILAI IKM	MUTU PELAYANAN
96	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	

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 Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2026 seperti terlihat pada tabel dibawah ini:

Rencana Tindak Lanjut

NO.	Prioritas Unsur	Nilai Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	3.83	Waktu Yang Diperlukan Untuk Menyelesaikan Seluruh Proses Pelayanan Dari Setiap Jenis Pelayanan	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil
2.	Persyaratan	3.84	Masyarakat Harus Mengetahui Persyaratan Yang Harus Dipenuhi Dalam Suatu Jenis Pelayanan	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil

3.	Prosedur	3.86	Tahapan Pelayanan Harus Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Menurut Peraturan Yang Berlaku	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil
4.	Kompetensi Pelaksana	3.88	Meningkatkan Kemampuan Yang Harus Dimiliki Petugas Meliputi Pengetahuan, Keahlian, Keterampilan dan Pengalaman	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil • Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	3.89	Memberikan Informasi Lengkap Mengenai Produk/Jenis Layanan Serta Memberikan Edukasi Kepada Masyarakat Tentang Produk Layanan	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil
6.	Perilaku Pelaksana	3.89	Pemantauan dari Pimpinan Tentang Sikap Petugas Dalam Memberikan Sebuah Pelayanan	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil

7.	Sarana dan Prasarana	3.93	Memperbaiki jumlah sarana dan prasarana pelayanan lainnya	1 Bulan	• Sekretariat Disdukcapil
8.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3.91	Adanya Unit Pengaduan Yang Menyelesaikan Masalah Setiap Pengaduan Yang Masuk	1 Bulan	• Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
9.	Biaya/Tarif	3.99	Pemasangan spanduk/informasi mengenai biaya gratis pelayanan di lingkungan kantor dan Sosialisasi terkait biaya gratis pelayanan pada website Dinas	1 Bulan	• Bidang Pendaftaran Penduduk • Bidang Pencatatan Sipil

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 Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2026, yaitu:

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kali ini telah terhimpun sebanyak 150 (seratus lima puluh satu) responden beserta data dari kuesioner yang disebar kepada pengguna pelayanan menggunakan metode *simple random sampling*;
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) konversise besar **96.00** 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 persyaratan dan 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, 14 April 2026
**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
KARIMUN**



RAJA MAVIA ROZZA, SE

PEMBINA TK.I/IV.b

NIP. 19710613 200012 2 005

