



# LAPORAN

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KENDAL  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>5</b>
<b>ANALISIS DATA SKM</b> .....	<b>5</b>
2.1 Analisis Responden.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan .....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	7
2.4 Tren Nilai SKM .....	8
<b>BAB III</b> .....	<b>9</b>
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB IV</b> .....	<b>14</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>15</b>
1. Kuisisioner .....	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	17
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	17

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

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

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

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

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi KUSUKA (kuesioner survei kepuasan masyarakat) yang sudah di sediakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal menggunakan koneksi internet atau website <https://skm.kendalkab.go.id> yang mudah di akses bagi pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 150 orang dan sampel sebanyak 108 responden.

## BAB II ANALISIS DATA SKM

### 2.1 Analisis Responden

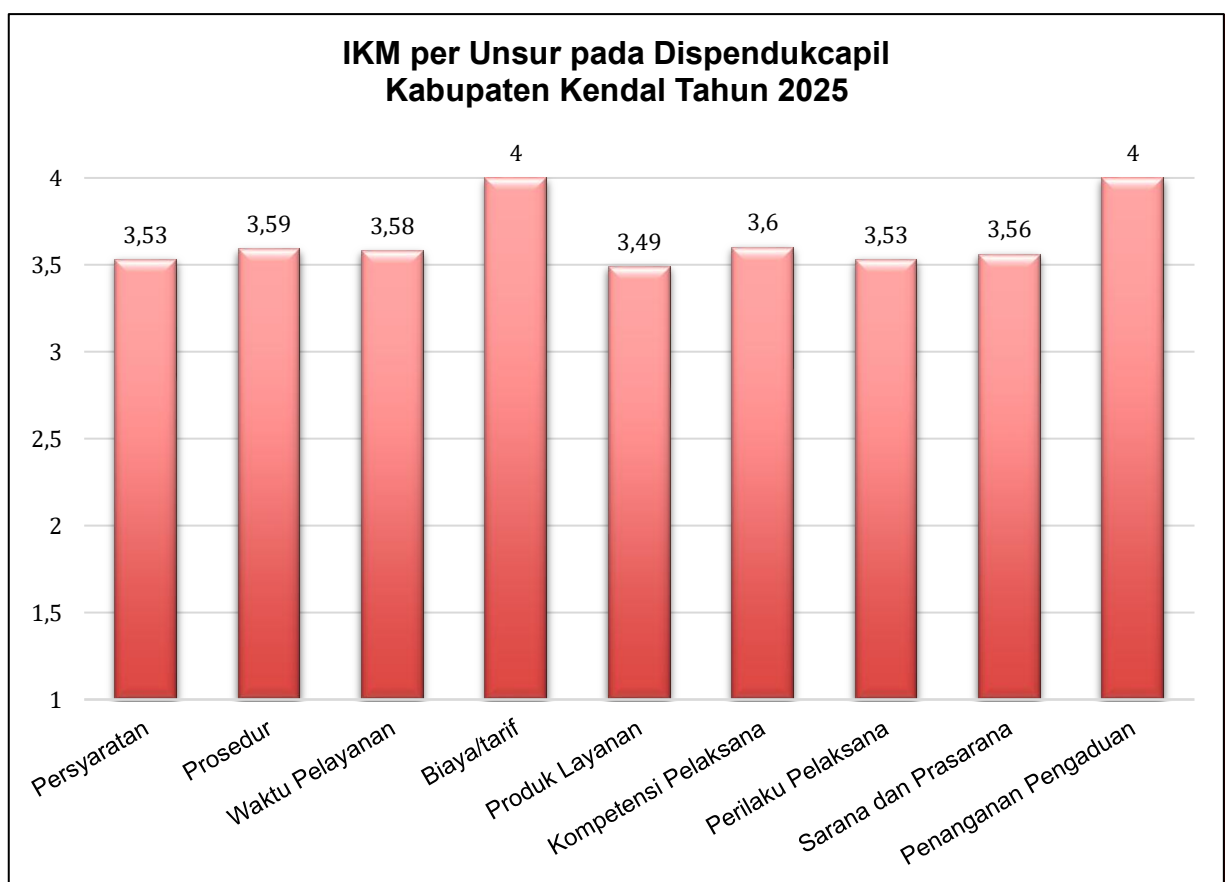
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 108 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	76	70,37%
		PEREMPUAN	32	29,63%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	5	4,63%
		SLTP	18	16,67%
		SLTA	55	50,93%
		DIII	3	2,78%
		SI	25	23,15%
		S2	2	1,85%
		S3	0	0,00%
3	PEKERJAAN	PNS	5	4,63%
		TNI	1	0,93%
		POLRI	0	0,00%
		SWASTA	37	34,26%
		WIRUSAHA	4	3,70%
		LAINNYA	61	56,48%
4	JENIS LAYANAN	CETAK AKTA	31	28,70%
		CETAK ETKP	55	50,93%
		CETAK KARTU KELUARGA	18	16,67%
		LAINNYA	4	3,70%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata - Rata	3.53	3.59	3.58	4	3.49	3.6	3.53	3.56	4
IKM Unit Pelayanan	<b>91.33 ( Sangat Baik )</b>								
Mutu Unit Layanan	<b>A</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan, perilaku pelaksana dan produk layanan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.49. Selanjutnya persyaratan dan perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3.53 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, unsur produk layanan administrasi kependudukan (adminduk) memperoleh nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek dalam produk layanan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan, baik dari segi kualitas hasil layanan maupun ketepatan waktu penyelesaian dokumen kependudukan.

Beberapa faktor yang diduga memengaruhi rendahnya nilai tersebut antara lain: masih adanya keterlambatan dalam penerbitan dokumen, kesalahan data pada hasil pelayanan, serta keterbatasan sarana pendukung seperti jaringan sistem informasi yang kadang tidak stabil. Selain itu, tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan layanan juga berpengaruh terhadap persepsi mereka terhadap kualitas produk yang diterima.

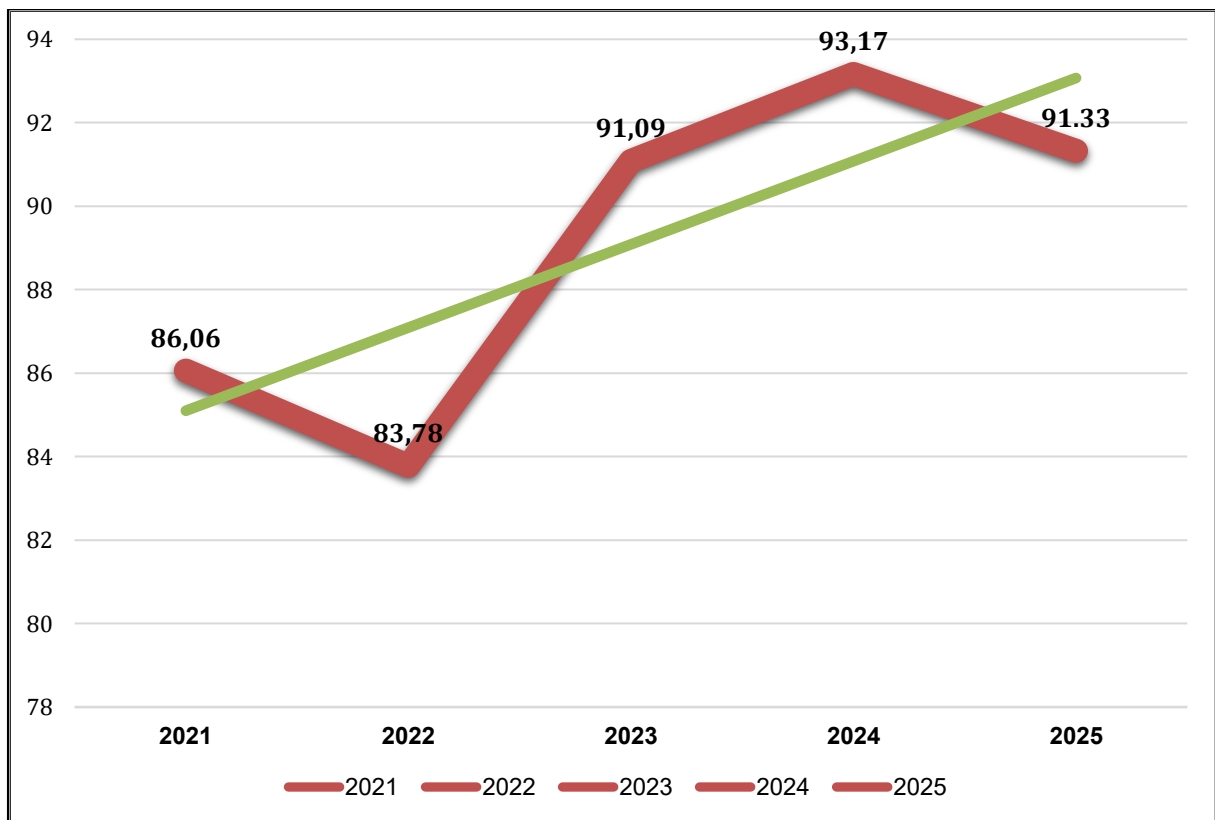
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah memperbaiki produk layanan dan kualitas hasil layanan maupun ketepatan waktu penyelesaian dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah di susun untuk perbaikan layanan kedepan :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Layanan	<b>Kegiatan Dukcapil Skill Up</b> untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses pelayanan, meningkatkan pengawasan mutu hasil layanan, memperkuat koordinasi dengan instansi terkait, serta memperluas	November 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pimpinan Perangkat Daerah</li><li>• Bidang pendaftaran Penduduk</li><li>• Bidang Pencatatan Sipil</li></ul>

		<p>pemanfaatan teknologi informasi guna menjamin kecepatan dan ketepatan penerbitan dokumen kependudukan</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan</li> <li>• Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan</li> </ul>
--	--	--	--	---

## 2.4 Tren Nilai SKM

Trendline tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dapat dilihat melalui grafik berikut :



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



**BAB III**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

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

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.57
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.64
3	Waktu Penyelesaian	3.65
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.61
6	Kompetensi Pelaksana	3.65
7	Perilaku Pelaksana	3.47
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4
9	Sarana dan Prasarana	3.6

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 1 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan / hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	Sudah	Tantangan terkait perbedaan tingkat pemahaman dan kesiapan pegawai. Sebagian pegawai telah memiliki pengalaman panjang dalam pelayanan, namun belum semuanya memahami prinsip-prinsip pelayanan prima berbasis empati, komunikasi efektif, dan orientasi pada kebutuhan masyarakat. Perbedaan ini memerlukan pendekatan pelatihan yang lebih adaptif dan interaktif.	
	2.1 Dukupil Belajar	Sudah	Tantangan terletak pada keterbatasan waktu dan beban kerja petugas pelayanan, di mana sebagian besar pegawai harus melaksanakan tugas pelayanan harian sehingga dalam mengikuti kegiatan pembelajaran kurang optimal. Selain itu, perbedaan tingkat kemampuan dan latar belakang pendidikan pegawai juga menjadi kendala dalam penyampaian materi, karena tidak semua peserta memiliki tingkat pemahaman dan kecepatan belajar yang sama.	

## BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 108 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal di tahun 2025. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 55 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,33. Meskipun demikian, nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Kendal menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Kabupaten Kendal, 3 November 2025



KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
KENDAL

**RATNA MUSTIKANINGSIH, SE., M.M.**

Pembina Utama Muda

NIP. 197404041998032007

## LAMPIRAN

### 1. Kuisisioner

No Kuesioner :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KENDAL**

---

Tanggal Survei : ..... Jam Survei : ..... WIB

---

**I. PROFIL**

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan  
 Usia : ..... tahun  
 Pendidikan : .....  
 Pekerjaan : .....  
 No. HandPhone : .....  
 Jenis Layanan yang diterima : .....  
*(misal KTP, Akta, KK, KIA, dll)*

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
*(lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</b> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dlm pelayanan</b> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</b> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	<b>7. Bagaimana pendapat Sdr perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</b> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cerpas 4. Sangat cepat	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan</b> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> 1. Tidak ada 2. Ada tapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	

## 2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
 DAN PER UNSUR PELAYANAN  
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 Periode 2025-09-01 sampai 2025-10-31**

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
Total Nilai /Unsur	381	388	387	432	377	389	381	384	432	
NRR / unsur	3.53	3.59	3.58	4	3.49	3.6	3.53	3.56	4	
NRR tertbg/ unsur	0.39	0.4	0.4	0.44	0.39	0.4	0.39	0.4	0.44	*)
										3.65
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**)
										91.33

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.53
U2	Prosedur	3.59
U3	Waktu pelayanan	3.58
U4	Biaya/tarif	4
U5	Produk layanan	3.49
U6	Kompetensi pelaksana	3.6
U7	Perilaku pelaksana	3.53
U8	Sarana dan Prasarana	3.56
U9	Penanganan Pengaduan	4

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	91.33	=	Sangat Baik
---------------------------------------	-------	---	-------------

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

### 3. Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KENDAL  
TAHUN 2025**

<b>NILAI IKM</b>	<b>JENIS LAYANAN : CETAK AKTA, CETAK ETKP, CETAK KARTU KELUARGA, LAINNYA</b>
<h1>91,33</h1> <p>( Sangat Baik )</p>	<p style="text-align: center;"><b>Responden</b></p> <p><b>Jumlah</b> : 108 Orang</p> <p><b>Jenis Kelamin</b></p> <p>Laki - laki : 76 Orang (70,33%) Perempuan : 32 Orang (29,63%)</p> <p><b>Pendidikan</b></p> <p>SD : 5 Orang (4,63%) SLTP : 18 Orang (6,67%) SLTA : 55 Orang (50,93%) DIII : 3 Orang (2,78%) SI : 25 Orang (23,15%) S2 : 2 Orang (1,85%) S3 : 0 Orang (0,00%)</p>

**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**

### 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

