

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	2
1.3 METODE SURVEI.....	3
1.3.1 TAHAPAN SURVEI.....	3
1.3.2 UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	3
1.3.3 UNSUR LAYANAN YANG DITERIMA.....	4
1.3.4 TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
1.3.5 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	6
1.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM.....	7
1.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN.....	7
BAB II ANALISIS.....	8
2.1 DATA KUESIONER.....	8
2.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASING-MASING JENIS LAYANAN.....	8
2.3 DESKRIPSI HASIL.....	10
BAB III KESIMPULAN.....	13
3.1 KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	15

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 1.1 Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	6
Tabel 2.1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat per-Jenis Layanan.....	9
Tabel 2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per-Unsur Layanan.....	10
Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Berdasarkan Kategori Hasil Akhir.....	13
Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM per-Unsur Layanan.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan suatu usaha untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Pelayanan publik yang berkualitas berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara. Terwujudnya penyelenggaraan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan serta terbentuknya batasan dan hubungan yang jelas antara seluruh pihak yang terkait tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah perlu memastikan adanya standar pelayanan yang jelas, aparatur yang profesional, serta kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Sementara itu, masyarakat juga perlu aktif dalam memberikan masukan, mengawasi, dan berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka meraih standar pelayanan yang berintegritas maka perlu diadakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan umpan balik antara pemerintah dan masyarakat. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara 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.

Adapun dasar hukum dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2025-2029.

1.2 TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 SURVEI

1.3.1 TAHAPAN SURVEI

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

1.3.2 UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (Sembilan) unsur pertanyaan yang dituangkan dalam kuesioner, sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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

e. 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

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. 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).

1.3.3 UNSUR LAYANAN YANG DITERIMA

a. Fasilitasi Pembinaan Pendaftaran Penduduk

Fasilitasi Pembinaan Pendaftaran Penduduk yang dilaksanakan oleh Dinas PMD Dukcapil Provinsi Sumatera Utara merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten/Kota. Melalui fasilitasi yang dilakukan ini, Dinas PMD Dukcapil Provinsi Sumatera Utara memberikan pendampingan teknis, koordinasi, serta evaluasi terhadap pelaksanaan pendaftaran penduduk, termasuk pemanfaatan

sistem informasi administrasi kependudukan sehingga terwujudnya keseragaman layanan, peningkatan validitas data kependudukan, serta sinergi yang kuat antara pemerintah provinsi dan Kabupaten/Kota dalam mendukung perencanaan pembangunan dan pelayanan publik yang berbasis data kependudukan yang akurat.

b. Fasilitasi Pembinaan Catatan Sipil

Fasilitasi Pembinaan Catatan Sipil yang dilakukan oleh Dinas PMD Dukcapil Provinsi Sumatera Utara merupakan bentuk pembinaan dan penguatan kapasitas bagi penyelenggara layanan catatan sipil di Kabupaten/Kota. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan pelaksanaan pencatatan peristiwa penting, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan perubahan status kewarganegaraan, berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta standar pelayanan yang telah ditetapkan. Melalui fasilitasi pembinaan tersebut, Dinas PMD Dukcapil Provinsi Sumatera Utara memberikan arahan kebijakan, pendampingan teknis, serta monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan catatan sipil.

c. Konsultasi

Konsultasi pembinaan merupakan sarana koordinasi dan pendampingan antara Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota dengan Dinas PMD Dukcapil Provinsi Sumatera Utara dalam menyelesaikan berbagai permasalahan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Kegiatan ini bertujuan memberikan ruang diskusi dan klarifikasi terkait penerapan kebijakan, regulasi, serta teknis pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, sehingga pelaksana di daerah memiliki pemahaman yang seragam dan tepat.

d. Fasilitasi Penyelenggaraan Pendistribusian Blanko KTP-el

Fasilitasi Penyelenggaraan Pendistribusian Blanko KTP-el yang dilakukan oleh Dinas PMD Dukcapil Provinsi Sumatera Utara merupakan upaya pembinaan dan koordinasi untuk menjamin ketersediaan serta kelancaran distribusi blanko KTP-el ke seluruh Kabupaten/Kota. Kegiatan ini bertujuan memastikan proses perencanaan kebutuhan, pengendalian stok, dan penyaluran blanko KTP-el dilaksanakan secara tertib, tepat jumlah, dan sesuai dengan ketentuan yang

berlaku. Melalui fasilitasi dan pembinaan tersebut, Dinas PMD Dukcapil Provinsi Sumatera Utara melakukan pemantauan, pendampingan teknis, serta evaluasi terhadap mekanisme pendistribusian blanko KTP-el di daerah.

1.3.4 TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara menggunakan kuesioner dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

1.3.5 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Pengolahan dan Analisis Data yang dilakukan sesuai dengan teknik perhitungan indeks yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu dengan menghitung nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pelayanan. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil akhir yang didapat setelah konversi nilai kemudian dikategorikan berdasarkan tabel di bawah ini:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Tabel 1.1 Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

1.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara dilakukan dalam periode 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Responden yang diambil untuk mendapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat pada pelaporan survei kepuasan masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari 33 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sumatera Utara.

BAB II ANALISIS

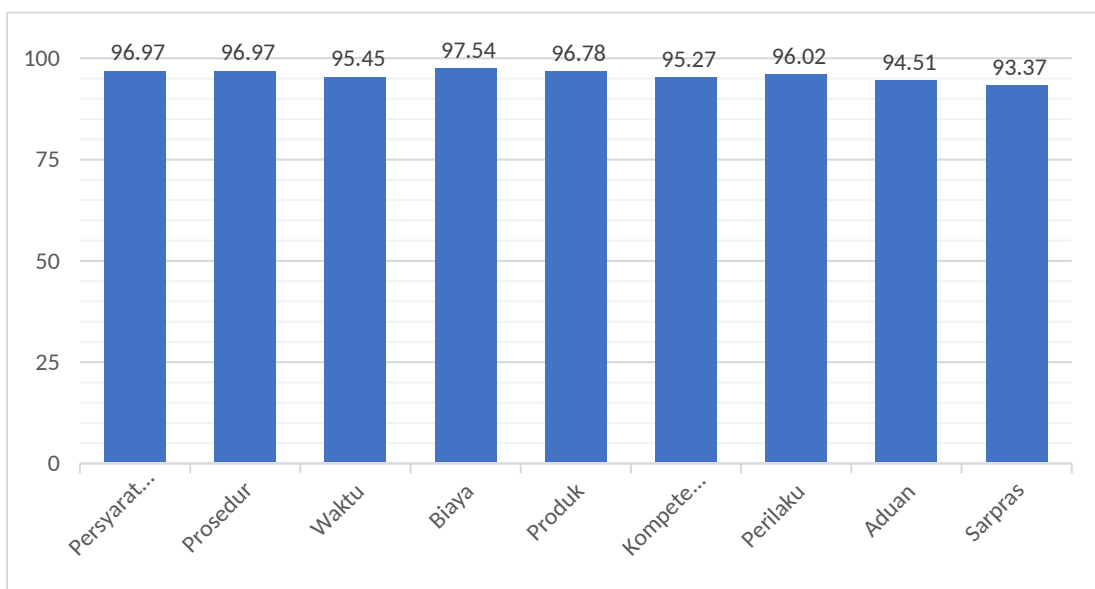
2.1 DATA KUESIONER

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didasari dengan 9 (sembilan) unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner bersifat pilihan berganda. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat sesuai sampai dengan tidak sesuai. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yakni:

1. Tidak sesuai (diberi 1 nilai persepsi)
2. Kurang sesuai (diberi 2 nilai persepsi)
3. Sesuai (diberi 3 nilai persepsi)
4. Sangat sesuai (diberi 4 nilai persepsi)

Hasil yang dikumpulkan merupakan bentuk data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Adapun responden dari 33 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang berada di Provinsi Sumatera Utara.

2.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASING-MASING JENIS LAYANAN



Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM per-Unsur Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Fasilitasi Pembinaan Pendaftaran Pendudukan	33 Kab/ Kota	96.97	97.73	94.70	97.73	96.97	94.70	96.21	93.94	94.94	95.88
2.	Fasilitasi Pembinaan Catatan Sipil	33 Kab/ Kota	97.73	96.21	95.45	98.48	93.97	95.45	95.45	93.94	93.94	95.96
3.	Konsultasi	33 Kab/ Kota	96.97	96.97	95.45	98.48	96.21	95.45	96.21	94.70	93.18	95.96
4.	Fasilitasi Penyelenggaraan Distribusi Blanko KTP-el	33 Kab/ Kota	96.21	96.97	96.21	95.45	96.97	95.45	96.21	95.45	92.42	95.71
Rerata IKM Per Unsur			96.97	96.97	95.45	97.54	96.78	95.27	96.02	94.51	93.37	95.88
IKM Unit Layanan			95.88									
IKM Unit Layanan (Poin/100)			0.95									
Mutu Unit Layanan			A									

Tabel 2.1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat per-Jenis Layanan

2.3 DESKRIPSI HASIL

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan suatu usaha untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Terwujudnya penyelenggaraan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan serta terbentuknya batasan dan hubungan yang jelas antara seluruh pihak yang terkait tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil data yang terkumpul dari kuesioner yang telah dibagikan sejumlah 33 kuesioner yang diisi oleh 33 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara diketahui hasilnya sebesar **0.95** pada kategori **Sangat Baik (A)**. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 unsur tersebut dirincikan dalam tabel sebagai berikut:

No	Unsur SKM	Nilai total NRR tertimbang per Unsur Pelayanan setelah Dikonversi	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.88	A	III
2.	Prosedur	3.88	A	II
3.	Waktu pelayanan	3.82	A	VI
4.	Biaya/Tarif	3.90	A	I
5.	Produk	3.87	A	IV
6.	Kompetensi Pelaksanaan	3.81	A	VII
7.	Perilaku Pelaksana	3.84	A	V
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.78	A	VIII
9.	Sarana dan Prasarana	3.73	A	IX

Tabel 2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per-Unsur Layanan

Deskripsi hasil tabel Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,88 kategori A dengan peringkat III.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,88 kategori A dengan peringkat II.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,82 kategori A dengan peringkat VI.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.90 kategori A dengan peringkat I.

5. Produk

Produk adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.87 kategori A dengan peringkat IV.

6. Kompetensi Pelaksanaan

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.81 kategori A dengan peringkat VII.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.84 kategori A dengan peringkat V.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.78 kategori A dengan peringkat VIII.

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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.73 kategori A dengan peringkat IX.

BAB III PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat adalah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara dikatakan telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan dari Kabupaten/Kota dan masyarakat dalam menyediakan fasilitasi pelayanan dan pemenuhan dokumen administrasi kependudukan.

No	Unsur SKM	Kategori
1.	Persyaratan	A
2.	Prosedur	A
3.	Waktu pelayanan	A
4.	Biaya/Tarif	A
5.	Produk	A
6.	Kompetensi Pelaksanaan	A
7.	Perilaku Pelaksana	A
8.	Sarana dan Prasarana	A
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	A

Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Berdasarkan Kategori Hasil Akhir

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan Desember tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 33 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Utara mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera di tahun 2025. Unsur layanan Biaya/Tarif mendapat peringkat I dan Unsur layanan Sarana dan Prasarana mendapat peringkat IX dari 9 (sembilan) unsur layanan. Jenis layanan Fasilitasi Pembinaan Catatan Sipil dan Konsultasi menjadi layanan

dengan nilai tertinggi dari total hasil sampel yang melakukan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (dalam hal ini terdapat 33 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Utara).

- Berdasarkan hasil Analisa data terhadap Survei Kepuasan Masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara sebesar **0.95** pada kategori **Sangat Baik (A)**.
- Unsur pelayanan dengan skala tertinggi yaitu Produk dan unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana.

Medan, Januari 2025

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA,
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ane', is written to the right of the official seal.

**H. PARLINDUNGAN PANE, SH, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 197010111998031002**

LAMPIRAN KUESIONER MELALUI GOOGLE FORM



**DINAS PMD DUKCAPIL
PROVINSI SUMATERA UTARA**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PMD, KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PROVINSI SUMATERA UTARA

• KUESIONER UNTUK SEMESTER II TAHUN 2025
• HARAP DIPERHATIKAN UNTUK MENGGISI HANYA SATU KALI DI TIAP DINAS

* Indicates required question

Kode Dinas *

Choose ▾

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota *

Choose ▾

E-mail Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota *

Your answer

Jenis Layanan Fasilitasi Pembinaan Pendaftaran Pendudukan

U1 Persyaratan Pembinaan Pendaftaran Pendudukan *
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pembinaan Pendaftaran Pendudukan *
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

U3 Waktu Penyelesaian Pembinaan Pendaftaran Kependudukan *
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

U4 Biaya/Tarif Pembinaan Pendaftaran Kependudukan *
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pembinaan Pendaftaran Kependudukan *
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara lain:

NextClear form

Jenis Layanan Fasilitasi Pembinaan Catatan Sipil

U1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Persyaratan

Tidak sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

U2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

U3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Waktu Penyelesaian

Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

Jenis Layanan Konsultasi

U1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Persyaratan

Tidak sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

U2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

U3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Waktu Penyelesaian

Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

Jenis Layanan Fasilitasi Penyelenggaraan Distribusi Blanko KTP-el

U1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Persyaratan

Tidak sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

U2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

U3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Waktu Penyelesaian

Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

LAMPIRAN HASIL AKHIR NILAI KONVERSI

1. Fasilitas Pembinaan Pendaftaran Penduduk

NO	KODE DINAS	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota	U1 Persyaratan Pembinaan Pendaftaran Pendudukan	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pembinaan Pendaftaran Pendudukan	U3 Waktu Penyelesaian Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U4 Biaya/Tarif Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U6 Kompetensi Pelaksana Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U7 Perilaku Pelaksana Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U9 Sarana dan Prasarana Pembinaan Pendaftaran Kependudukan
1	1201	TAPANULI TENGAH	4	4	4	3	4	3	4	3	4
2	1202	TAPANULI UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1203	TAPANULI SELATAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1204	NIAS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	1205	LANGKAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1206	KARO	4	4	4	4	3	3	3	3	4
7	1207	DELI SERDANG	4	4	3	4	4	4	4	3	4
8	1208	SIMALUNGUN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1209	ASAHAN	3	3	3	4	4	3	3	3	3
10	1210	LABUHANBATU	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	1211	DAIRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1212	TOBA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	1213	MANDAILING NATAL	4	4	3	4	4	4	4	3	3
14	1214	NIAS SELATAN	4	4	3	4	4	4	4	3	3
15	1215	PAKPAK BHARAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1216	HUMBANG HASUNDUTAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	1217	SAMOSIR	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	1218	SERDANG BEDAGAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1219	BATU BARA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	1220	PADANG LAWAS UTARA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	1221	PADANG LAWAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	1222	LABUHANBATU SELATAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	1223	LABUHANBATU UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	1224	NIAS UTARA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	1225	NIAS BARAT	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	1271	KOTA MEDAN	4	4	4	4	4	3	3	4	4
27	1272	KOTA PEMATANG SIANTAR	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	1273	KOTA SIBOLGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	1274	KOTA TANJUNG BALAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	1275	KOTA BINJAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	1276	KOTA TEBING TINGGI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	1277	KOTA PADANG SIDIMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	1278	KOTA GUNUNGSITOLI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR per-Jenis Layanan			3.88	3.91	3.79	3.91	3.88	3.79	3.85	3.76	3.76
Rerata per-Jenis Layanan			96.97	97.73	94.70	97.73	96.97	94.70	96.21	93.94	93.94

2. Fasilitas Pembinaan Pendaftaran Penduduk

Kode	KODE DINAS	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota	U1 Persyaratan Pembinaan Pendaftaran Penduduk	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pembinaan Pendaftaran Penduduk	U3 Waktu Penyelesaian Pembinaan Pendaftaran Penduduk	U4 Biaya/Tarif Pembinaan Pendaftaran Penduduk	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pembinaan Pendaftaran Penduduk	U6 Kompetensi Pelaksana Pembinaan Pendaftaran Penduduk	U7 Perilaku Pelaksana Pembinaan Pendaftaran Penduduk	U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pembinaan Pendaftaran Penduduk	U9 Sarana dan Prasarana Pembinaan Pendaftaran Penduduk
1	1201	TAPANULI TENGAH	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2	1202	TAPANULI UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1203	TAPANULI SELATAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1204	NIAS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	1205	LANGKAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1206	KARO	4	4	4	4	3	3	3	3	4
7	1207	DELI SERDANG	4	4	3	4	4	4	4	3	4
8	1208	SIMALUNGUN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1209	ASAHAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1210	LABUHANBATU	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	1211	DAIRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1212	TOBA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	1213	MANDAILING NATAL	4	4	3	4	4	3	3	3	3
14	1214	NIAS SELATAN	4	4	3	4	4	4	4	3	3
15	1215	PAKPAK BHARAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1216	HUMBANG HASUNDUTAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	1217	SAMOSIR	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	1218	SERDANG BEDAGAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1219	BATU BARA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	1220	PADANG LAWAS UTARA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	1221	PADANG LAWAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	1222	LABUHANBATU SELATAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	1223	LABUHANBATU UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	1224	NIAS UTARA	4	4	4	4	4	3	4	4	3
25	1225	NIAS BARAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	1271	KOTA MEDAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	1272	KOTA PEMATANG SIANTAR	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	1273	KOTA SIBOLGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	1274	KOTA TANJUNG BALAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	1275	KOTA BINJAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	1276	KOTA TEBING TINGGI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	1277	KOTA PADANG SIDIMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	1278	KOTA GUNUNGSITOLI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR per-Jenis Layanan			3.91	3.85	3.82	3.94	3.88	3.82	3.82	3.76	3.76
Rerata per-Jenis Layanan			97.73	96.21	95.45	98.48	96.97	95.45	95.45	93.94	93.94

3. Fasilitas Pembinaan Pendaftaran Penduduk

Kode	KODE DINAS	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota	U1 Persyaratan Pembinaan Pendaftaran Pendudukan	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pembinaan Pendaftaran Pendudukan	U3 Waktu Penyelesaian Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U4 Biaya/Tarif Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U6 Kompetensi Pelaksana Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U7 Perilaku Pelaksana Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U9 Sarana dan Prasarana Pembinaan Pendaftaran Kependudukan
1	1201	TAPANULI TENGAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1202	TAPANULI UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1203	TAPANULI SELATAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1204	NIAS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	1205	LANGKAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1206	KARO	4	4	4	4	3	3	3	3	4
7	1207	DELI SERDANG	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	1208	SIMALUNGUN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1209	ASAHAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1210	LABUHANBATU	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	1211	DAIRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1212	TOBA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	1213	MANDAILING NATAL	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	1214	NIAS SELATAN	4	4	3	4	4	4	4	3	3
15	1215	PAKPAK BHARAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1216	HUMBANG HASUNDUTAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	1217	SAMOSIR	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	1218	SERDANG BEDAGAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1219	BATU BARA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	1220	PADANG LAWAS UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1221	PADANG LAWAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	1222	LABUHANBATU SELATAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	1223	LABUHANBATU UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	1224	NIAS UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	1225	NIAS BARAT	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	1271	KOTA MEDAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	1272	KOTA PEMATANG SIANTAR	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	1273	KOTA SIBOLGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	1274	KOTA TANJUNG BALAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	1275	KOTA BINJAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	1276	KOTA TEBING TINGGI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	1277	KOTA PADANG SIDIMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	1278	KOTA GUNUNGSITOLI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR per-Jenis Layanan			3.88	3.88	3.82	3.94	3.85	3.82	3.85	3.79	3.73
Rerata per-Jenis Layanan			96.97	96.97	95.45	98.48	96.21	95.45	96.21	94.70	93.18

4. Fasilitas Penyelenggaraan Pendistribusian Blanko KTP-el

Kode	KODE DINAS	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota	U1 Persyaratan Pembinaan Pendaftaran Pendudukan	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pembinaan Pendaftaran Pendudukan	U3 Waktu Penyelesaian Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U4 Biaya/Tarif Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U6 Kompetensi Pelaksana Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U7 Perilaku Pelaksana Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pembinaan Pendaftaran Kependudukan	U9 Sarana dan Prasarana Pembinaan Pendaftaran Kependudukan
1	1201	TAPANULI TENGAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1202	TAPANULI UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1203	TAPANULI SELATAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1204	NIAS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	1205	LANGKAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1206	KARO	4	4	4	4	3	3	3	3	4
7	1207	DELI SERDANG	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	1208	SIMALUNGUN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1209	ASAHAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1210	LABUHANBATU	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	1211	DAIRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1212	TOBA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	1213	MANDAILING NATAL	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	1214	NIAS SELATAN	4	4	3	4	4	4	4	3	3
15	1215	PAKPAK BHARAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1216	HUMBANG HASUNDUTAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	1217	SAMOSIR	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	1218	SERDANG BEDAGAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1219	BATU BARA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	1220	PADANG LAWAS UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1221	PADANG LAWAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	1222	LABUHANBATU SELATAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	1223	LABUHANBATU UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	1224	NIAS UTARA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	1225	NIAS BARAT	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	1271	KOTA MEDAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	1272	KOTA PEMATANG SIANTAR	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	1273	KOTA SIBOLGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	1274	KOTA TANJUNG BALAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	1275	KOTA BINJAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	1276	KOTA TEBING TINGGI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	1277	KOTA PADANG SIDIMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	1278	KOTA GUNUNGSITOLI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR per-Jenis Layanan			3.88	3.88	3.82	3.94	3.85	3.82	3.85	3.79	3.73
Rerata per-Jenis Layanan			96.97	96.97	95.45	98.48	96.21	95.45	96.21	94.70	93.18