

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



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BIAK NUMFOR PROVINSI PAPUA  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN .....	1
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN .....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	3
1.3 Metode Pengumpulan Data .....	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
BAB II.....	6
ANALISIS DATA SKM.....	6
2.1 Analisis Responden .....	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	8
2.4 Tren Nilai SKM.....	9
BAB III.....	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	11
BAB IV .....	13
KESIMPULAN .....	13
LAMPIRAN.....	14
1. KUESIONER.....	14
2. DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM.....	16

## **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 Biak Numfor 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 Biak Numfor. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada 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 Biak Numfor 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.

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus 2025	22 hari kerja
2.	Pengumpulan Data	September 2025	24 hari kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Oktober 2025	18 hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	12 hari kerja

#### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 250 Orang dan sampel sebanyak 150 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	82	54,67 %
		Perempuan	68	45,33 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0 %
		SD/Sederajat	1	0,67 %
		SMP/Sederajat	9	6,00 %
		SMA/Sederajat	113	75,33 %
		D1/D2/D3	7	4,67 %
		D4/S1	17	11,33 %
		S2	2	1,33 %
		S3	1	0,67 %
3	Pekerjaan	ASN	16	10,67 %
		TNI	1	0,67 %
		POLRI	2	1,33 %
		Swasta	22	14,67 %
		Wirausaha	9	6,00 %
		Ibu Rumah Tangga	27	18,00 %
		Pelajar/Mahasiswa	48	32,00 %
		Petani/Nelayan	7	4,67 %
		Pekerja Lepas/Freelance	3	2,00 %
		Pensiunan	5	3,33 %
		Lainnya	10	6,67 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	150	100 %
		Disabilitas	0	0 %
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0 %
		Disabilitas Mental	0	0 %
		Disabilitas Sensorik	0	0 %

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Akta	37	81	82	81	78	82	82	83	80	78	<b>80,84</b>
2.	Penerbitan KK	31	88	87	85	84	86	87	88	81	82	<b>85,32</b>
3.	Penerbitan KTP	50	85	86	84	83	85	87	85	83	83	<b>84,24</b>
4.	Penerbitan Surat Pindah	32	79	81	79	79	80	81	81	80	80	<b>80,08</b>
Rerata IKM Per Unsur			<b>83,42</b>	<b>83,89</b>	<b>82,17</b>	<b>81,06</b>	<b>83,50</b>	<b>84,50</b>	<b>84,28</b>	<b>81,17</b>	<b>80,67</b>	<b>82,74</b>
IKM Unit Layanan			<b>82,74</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>B</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 sarpras dan biaya merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 80,67. Selanjutnya biaya yang mendapatkan nilai 81,06 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sarana prasarana masih kurang memadai, contohnya ruang tunggu pelayanan yang kurang pendingin ruangan yang belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

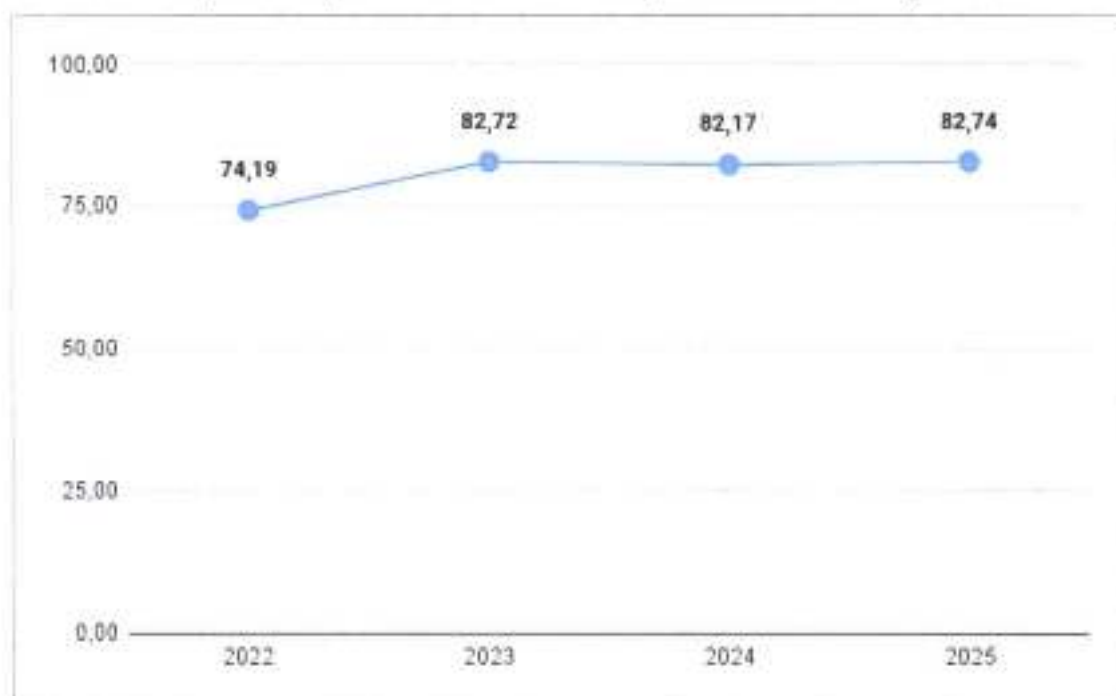
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.



No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana Prasarana	Penataan kembali ruang pelayanan bagi masyarakat, namun pengadaan kipas angin di ruang tunggu belum bisa dilaksanakan karena tidak ada dalam anggaran OPD	1 bulan	Pimpinan OPD
2	Blaya	Memasang spanduk di tempat2 yang terlihat yang menerangkan kan bahwa pengurusan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya sesuai dengan UU No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A	1 bulan	Pimpinan OPD

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor 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 Biak Numfor periode sebelumnya/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	3,29
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,28
3	Waktu Penyelesaian	3,11
4	Biaya/Tarif	3,36
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,31
6	Kompetensi Pelaksana	3,34
7	Perilaku Pelaksana	3,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,17
9	Sarana dan Prasarana	3,50

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 Biak Numfor telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 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. Peningkatan Sosialisasi registrasi "online"	sudah	Masih sedikit masyarakat yang tidak memiliki hp anroid	
	1.2. Penambahan Loker Layanan	sudah	Masih ada masyarakat yang tidak memahami pentingnya dokumen kependudukan	
2	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan	belum	Belum ada kesempatan/waktu untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan	
3	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	belum	Tidak ada biaya untuk pegawai yang membidangi menjalani diklat	



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

- Sebanyak 150 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor di tahun 2025. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 50 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,74. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarpas dan Biaya.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya/tahun 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75 %.

Biak Numfor, 14 Oktober 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil



**KALEP AMPNIR, S.H.**

Pembina Tk. I

NIP. 19741017 200112 1 006

## LAMPIRAN

### 1. KUESIONER



## PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Majapahit Nomor 748, Kode Pos 98117

Telepon (0981) 21384

Website : <https://dukcapil.biakkab.go.id>

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan :

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Jenis Layanan yang di terima :

- ☐ Penerbitan KTP
- ☐ Penerbitan Akta
- ☐ Pembuatan Sertifikat
- ☐ Penerbitan Surat Keterangan
- ☐ DLL

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah ☐ D1/D2/D3
- ☐ SD/Sederajat ☐ D4/S1
- ☐ SMP/Sederajat ☐ S2
- ☐ SMA/Sederajat ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun ☐ 45-54 tahun
- ☐ 17-25 tahun ☐ 55-65 tahun
- ☐ 26-34 tahun ☐ >65 tahun
- ☐ 35-44 tahun

Pekerjaan:

- ☐ ASN ☐ Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pensiunan
- ☐ TNI ☐ Wirausaha ☐ Petani/Nelayan ☐ Lainnya
- ☐ POLRI ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Pekerja Lepas/Freelance

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya ☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi ? (Jika tidak, lewati)

- ☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Mental
- ☐ Disabilitas Intelektual ☐ Disabilitas Sensorik

#### B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan

- a. Sangat tidak sesuai
- b. Tidak sesuai

9. Tidak ada percaloan/ perantara tidak resmi dalam pelayanan

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan

- a. Sangat tidak sesuai
- b. Tidak sesuai

- c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
- a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
- a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju

- c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

## 2. DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

