



# DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM



## LAPORAN SEMESTER I SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



**Ber**  
Berorientasi  
Harmonis Loy



Jalan Ir. Sutami Kecamatan Sekupang, Batam



<https://disdukcap.batam.go.id>

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>3</b>
I.1 Kata Pengantar	4
I.2. Dasar Hukum	4
I.3. Pengertian Umum	4
I.4. Maksud dan Tujuan	5
I.5. Sasaran	5
I.6. Manfaat	6
I.7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	6
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI</b>	<b>8</b>
II.1 Ruang Lingkup	8
II.2 Persiapan	8
II.2.1 Penetapan Pelaksana	8
II.2.2 Penyiapan Bahan	8
II.2.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu	9
II.2.4 Pengumpulan Data	9
II.2.5 Pengolahan dan Analisis Data	9
<b>BAB III PENGOLAHAN SURVEI</b>	<b>11</b>
III.1 Data Hasil Pengukuran Survei	11
III.2 Evaluasi Pelaksanaan SKM	13
III.3 Tindak Lanjut Hasil SKM	14
<b>BAB IV DATA SURVEI</b>	<b>15</b>
IV.1 Data Responden (Nama dan Nomor Telepon/HP/Email	15
IV.2 Data Dukung Lainnya	19
<b>Lampiran</b>	<b>20</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1. Kata Pengantar**

Bersyukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam semester I tahun 2025. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan. Disamping itu, survei kepuasan masyarakat ini sekaligus juga digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di masa yang akan datang.

Sesuai prinsip pelayanan terdapat 9 unsur yang menjadi pengukuran survei meliputi: persyaratan pelayanan, prosedur, waktu, biaya, jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan dan sarana prasarana yang tersedia.

Kami sangat berterima kasih kepada seluruh responden yang telah memberikan penilaian dalam survei kepuasan masyarakat ini. Selanjutnya semua masukan akan kami jadikan sebagai upaya untuk terus meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan PRIMA, Profesional, Responsif, Inovatif, Melayani dan Akuntabel.

Terimakasih, terus dukung kami untuk peningkatan, pelayanan administrasi kependudukan yang semakin baik dan PRIMA.

Batam, 1 Juli 2025

Mengetahui;

Plt. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam,



**Drs. YUSFA HENDRI, M.Si**  
**NIP. 19690913 199002 1 002**

## **I.2 Dasar Hukum**

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## **I.3. Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **I.4. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **I.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **1.6 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu 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.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **II.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Juni 2025.

#### **II.2. Persiapan**

##### **II.2.1 Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Kemudian Tim Survei Kepuasan Masyarakat melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit pelayanan membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim menyusun jadwal pengumpulan data dan penyusunan SKM.

##### **II.2.2 Penyiapan bahan.**

- a. Kuesioner Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner disajikan dalam bentuk *google form* : <https://bit.ly/IndeksKepuasanMasyarakatDukcapil>
- b. Bagian dari Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu: Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan petugas.
- c. Bentuk Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.



### II.2.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 150 responden.

### II.2.4 Pengumpulan data

1. Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan dengan jumlah responden 117 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2025. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan oleh penerima layanan melalui link google form <https://bit.ly/IndeksKepuasanMasyarakatDukcapil> dan hasilnya direkap melalui *google sheet* pada *goole drive*.

### II.2.5 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

#### 1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{Skor SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisis}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: SKM Unit pelayanan x 25 Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 1**

**Katagori Mutu Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

## 2. Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).
- b. Pengolahan secara manual
  1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b. Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

### **3. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas

### BAB III

#### PENGOLAHAN SURVEI

##### III.1. Data Hasil Pengukuran Survei

Data akhir kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 117 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

###### 1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

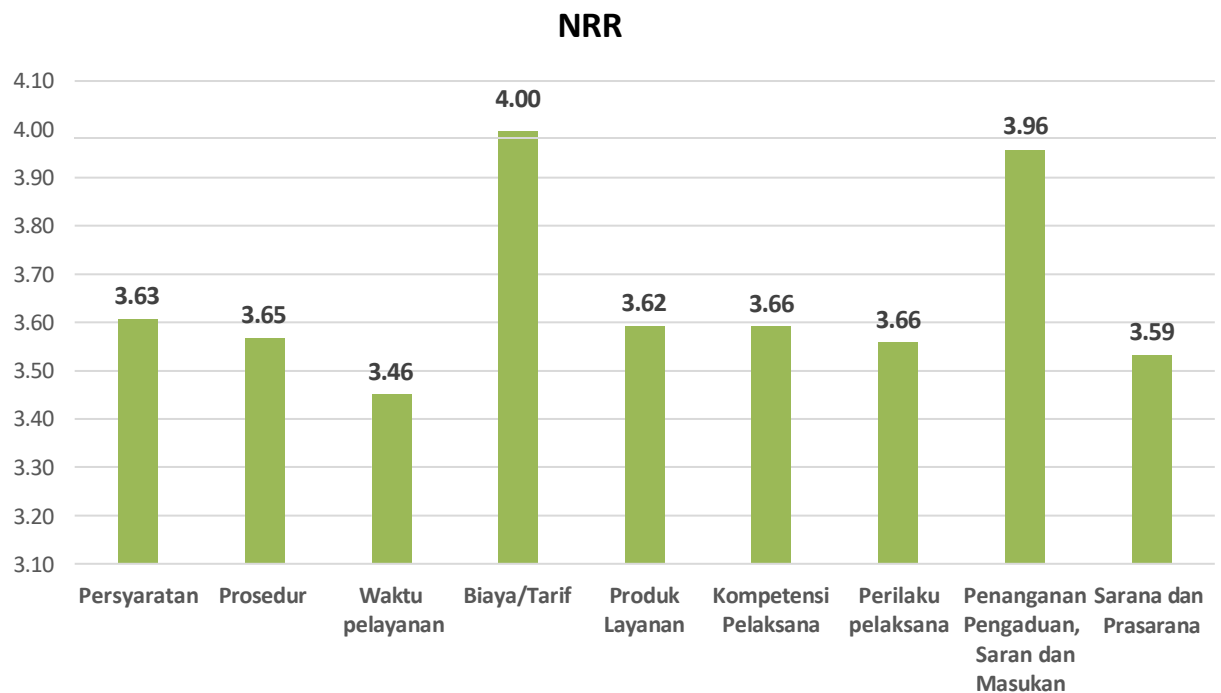
**Tabel 2**  
**Nilai Rata rata (NRR) Perunsur Pelayanan pada**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Batam**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
1	Kesesuaian persyaratan	3,63
2	Prosedur pelayanan	3,65
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,46
4	Kewajaran tarif/biaya	4,00
5	Kesesuaian produk	3,62
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,66
7	Perilaku petugas	3,66
8	Penanganan pengaduan	3,96
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,59

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,63 \times 0,111) + (3,65 \times 0,111) + (3,46 \times 0,111) + (4,00 \times 0,111) + (3,62 \times 0,111) + (3,66 \times 0,111) + (3,66 \times 0,111) + (3,96 \times 0,111) + (3,59 \times 0,111) =$$

Nilai survei adalah **3,691**



Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

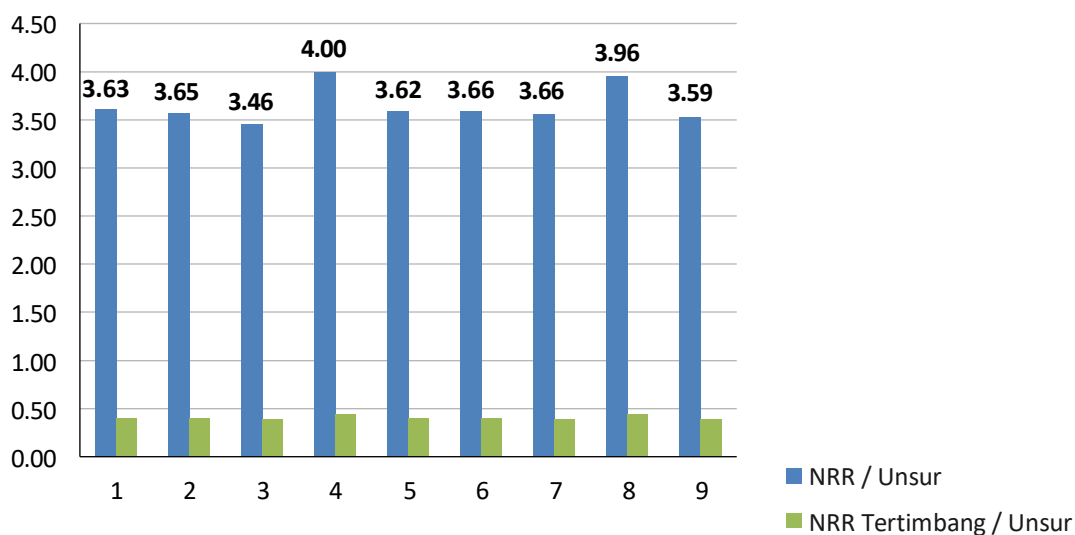
- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar  
=  $3,691 \times 25 = \mathbf{92,28}$
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

**Tabel 3.**  
**Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**9 Unsur Pelayanan**

NO	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	<b>3,63</b>	0,404
2	Prosedur Pelayanan	<b>3,65</b>	0,406
3	Waktu Pelayanan	<b>3,46</b>	0,385
4	Biaya/Tarif	<b>4,00</b>	0,444
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	<b>3,62</b>	0,402
6	Kompetensi Pelayanan	<b>3,66</b>	0,406
7	Perilaku Pelaksana	<b>3,66</b>	0,406
8	Penanganan Pengaduan	<b>3,96</b>	0,440
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	<b>3,59</b>	0,399
Nilai Indeks (NI)			<b>3,691</b>
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			<b>92,28</b>



Dari tabel diatas dapat dilihat hasil unsur yang memiliki nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya **4,00** (empat) dan Penanganan Pengaduan dengan nilai **3,96** berdasarkan hasil dari ke sembilan unsur tersebut diatas di peroleh skor **Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) : 92,28** dengan angka ini maka kinerja pada unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dalam mutu

pelayanan katagori **Sangat Baik** karena berada dalam nilai interval konversi 88,31-100, Sedangkan unsur lainnya dengan nilai hampir sama, akan tetapi terdapat nilai yang paling rendah yaitu pada unsur 8 (delapan) **Kualitas Waktu Pelayanan yaitu dengan nilai 3,46 dan Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,59.**

### III.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

### III.3 Tindak Lanjut Hasil SKM

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, maka disusunlah tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan administrasi kependudukan kedepan, yaitu sebagai berikut :

<b>TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM</b>									
NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU (BULAN)						PENANGANAN
			JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	
1	Waktu Pelayanan	- Program Pendaftaran Penduduk - Kegiatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk - Program Pencatatan Sipil - Kegiatan Pelayanan Pencatatan Sipil	√	√	√	√	√	√	Pelaksanaan <b>Pelayanan One Stop Service</b> pada counter
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Program Penunjang urusan Pemerintah Daerah/Kegiatan Pemeliharaan/Rehabilitasi Gedung Kantor dan Bangunan Lainnya	√	√	√	√	√	√	Peningkatan fasilitas ruang pelayanan

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**IV.1. DATA RESPONDEN ( NAMA dan NO. TELEPON / HP / EMAIL )**

NO	Nama Responden	Email Responden	No.Telp / HP
1	Jon harnis	Msnrd81@gmail.com	081537425450
2	Dantes parulian batubara	dantesbatubara@gmail.com	085355335977
3	GIHON YOBEL PANGGABEAN	gihonyobel@gmail.com	081261774959
4	Yani	veronikasilviyani12@gmail.com	082169714491
5	Yani	veronikasilviyani12@gmail.com	082169614491
6	Yani	veronikasilviyani12@gmail.com	082169614491
7	Elia Lewi Sumito	elia.sumito@gmail.com	085264898998
8	Fermanto siburian	mantosiburian99@gmail.com	081295826023
9	Rahmat Ilahi	rahmaat.ilahi@gmail.com	082277399281
10	Muhammad Zulfitri Akbar		082219822956
11	Novrianti	Noviwahab@gmail.com	087791222134
12	Ricky hamdani sitohang	rickysitohang42@gmail.com	082172626576
13	Robi	robibinmuhammadraen1234@gmail.com	081263517989
14	Nur fessa warni	Nurfessawarni@gmail.com	085669317443
15	Tesilina zai		081286483025
16	gelby anggara putra	gelby.anggara11@gmail.com	082284958662
17	Doli hutasoit	Lincenoriva87@gmail.com	092390812936
18	ADE RAHMAN AZIZ	Aderahmanaziz2000@gmail.com	082172155651
19	Yaser arafat	Yaserarafat1995@gmail.com	081339327905
20	Imam munamdar	Imamminamdar069@gmail.com	081929984399
21	OKIKAMESWARA	okiht880@gmail.com	088279402646
22	ABDUL GHONI	gondrongmanokwari@gmail.com	082197803231
23	NOFRI YANTI	noviiswanto559@gmail.com	0895329477537
24	Annisa Dwi Lestai	dwiaa1970@gmail.com	085274160692
25	Mutmainah	mutmainahbaen@gmail.com	082183647040
26	Nadya anjani	nadyaanjani44@gmail.com	0895603508078
27	Nadya Anjani	nadyaanjani44@gmail.com	0895603508078
28	Yenti termimi	sarifatunkhasanah11@gmail.com	081933582407
29	Sam saputra atapukan	ardiansyahruing@gmail.com	082169932623
30	Dian Safitri	savitridyan9@gmail.com	085763951514
31	Putra utomu dongan Siagian	novitahutagaol8@gmail.com	082269288320
32	Putra utomu dongan Siagian	novitahutagaol8@gmail.com	082269288320
33	YANDRA TILOVA AMRA	ytilova@gmail.com	081268996608
34	Hafizh Muhammad Hanundriyo	hafizhriyo@gmail.com	085702436401
35	Rosi gusnita	rosigusnita16@gmail.com	081770620722
36	Jimmy Johnly Cavalera	cavalera.jj@gmail.com	081266987996
37	Satria	satriaahmad18818@gmail.com	082365861719
38	Sopi Erpina	hr.payroll@nsptech.com.sg	081263424304
39	ALEXIUS NONG RONI	alexiusnongroni@gmail.com	081238960835
40	MUHAMMAD ADAWI	muhammadadawi724@gmail.com	081365558248
41	ANSEL A SIMBOLON	anselsimbolon06@gmail.com	082171095357
42	ANSEL A SIMBOLON	anselsimbolon06@gmail.com	082171095357
43	Tri lestari	tri466463@gmail.com	081266200234
44	Dedi Sulaiman	Karunakepri3@gmail.com	081372112100
45	Scan Andre S		082173748124
46	Mahmud Hidayaturohmat	mahmud.hidayaturohmat@gmail.com	081534307452
47	Sucinta rosarin simanjuntak	Smjtkrosa@gmail.com	0895352079894
48	Anisa Putri	anisaputri082001@gmail.com	085363857455



49	Suhendri	dessysitompul2gmail.com	081367715747
50	Matthew William Humbas	matthe7.id@gmail.com	081266105440
51	Mathew		081373090270
52	RAMSES MANURUNG	ramsesmanurung4@gmail.com	082283276154
53	MUFLIHUN SYAIFUL	Muflihunsyaiful@gmail.com	082340315688
54	INDRI SETIAWAN	indrisetiawan7284@gmail.com	081266614912
55	Zevina Zahirah Novi Syahrini	zevinazns2@gmail.com	081275899539
56	lusi amelia fitri	lusiameliaf03@gmail.com	081779349646
57	Junita	Junita0606nnnhgjk@gmail.com	085762357364
58	No name	nainggolanhetdin@gmail.com	082174348226
59	ASWERI	redminote123444@gmail.com	081364900309
60	Mirna Sari		0895629026303
61	Dwi martanti	dwitanti397@gmail.com	082170261414
62	Sri handa yani	Srihandayani282004	089529500410
63	M SALEH	Antobatambtm@gmail.com	088277364952
64	Siti Rahayu	srayu206@gmail.com	+6282288677430
65	Sera Green Dubonnet	bonnetsera@gmail.com	08566577255
66	Lira amelia pandiangan	Tagorbutarbutar9@gmail.com	081270992796
67	maria anita rembu	puspitadiah042@gmail.com	0895336906791
68	EKO SETIAWAN	ekosetiawan24091992@gmail.com	085830048221
69	Sarifah aini	Baik	085358081545
70	Andreas	lidya9029@gmail.com	081293580083
71	Sesonia kesyaliani	soniabarus1988@gmail.com	082436089950
72	Nadia Rosalinda Hutabarat	nadiahutabarat374@gmail.com	083175902227
73	Minarti Nohon	Laodemarwan24@gmail.com	085299308152
74	aa	hesekiel722@gmail.com	085265947264
75	Josua	josuaf93@gmail.com	085161613798
76	Muhammad Asnawi	allfakirmuhammad7@gmail.com	085668737317
77	Surahmansah	Surahmansah@gmail.com	085765598117
78	Gio maifandi	keenzhafi@gmail.com	082381294341
79	Abdul somad	Sultandubai1405@gmail.com	085885397805
80	Arsyad	arsyad7182@gmail.com	085709415874
81	Nabila Medika	apaitu.2803@gmail.com	082392933087
82	Veronika evelyn weka pio	dariusdarman64@gmail.com	08886317730
83	KARMILA SITOMPUL	karmilasitompul71@gmail.com	085355343797
84	Marsha Amilia Abrajano	marshaamiliaa@gmail.com	081268228323
85	Fredi	leonaldohuang96@gmail.com	085365842169
86	Yori Febriantomo	yorifebriantomo90@gmail.com	085263832428
87	Hesekiel Saragi	hesekiel722@gmail.com	085265947264
88	Zaen	Sefri.zaen@gmail.com	081266145130
89	Leadman Junianto Nadeak	ledman.nadeak@gmail.com	081277626214
90	Benediktus Nong Yan	Selviareginaselviaregina01@gmail.com	082156501976
91	Munawir	munawir.sud@gmail.com	085186663025
92	Rosmeli	mawarhitam82820@gmail.com	081260514882
93	murniati	amisahara1978@gmail.com	081266616989
94	Indra Suteja	indrasuteja33229@gmail.com	085668275099
95	Mnartinus pere	Sawaludin 1234 2173747@ Gmail.com	085270744343
96	Andisman Halawa	andihalawa090595@gmail.com	085355311414
97	Anna aulia fanhike	annaauliafanhike01@gmail.com	081285326716
98	Melia dewi putri	melput1992@gmail.com	081378323757
99	Siswanto	Siswanto309@gmail.cim	085267832579
100	Muhammad Rafi Geta Maulana	rafigeta215@gmail.com	089629190445
101	Tarwizar	tarwizar1984@gmail.com	087766781205
102	Susilawati	alfinjaelani@gmail.com	085811456652
103	Bintang Melany Siagian	bintangmelani214@gmail.com	085272271804
104	Susilawati	alfinjaelani@gmail.com	085811456652
105	Alfinjaelani		085811456652

106	Muhammad rudi		082178685390
107	Muhammad rudi		082178685390
108	Siti roisyah perros	sitiroisyahh08@gmail.com	082220282613
109	Myia Diah Astuti	myiadiah0@gmail.com	085767250663
110	HARDONI	ksk.lubuk.baja@gmail.com	08192623755
111	Lailatul Qodriah	lqodriah949@gmail.com	082288684811
112	RAHMAT ARIIB FEBRIANTO	ariibfebrianto@gmail.com	0895362927222
113	Kyla Nathasya	nathasyakyla@gmail.com	083137840102
114	Clara	Claraegidya141@gmail.com	083834829058
115	Memey	mamaypuput22@gmail.com	088271415365
116	Ria yulianti	Rianabila120@gmail.com	083178071026
117	Lelianni ritonga	lelianniritonga1@gmail.com	089523642392

## IV.2. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. Link Google Form

<https://bit.ly/IndeksKepuasanMasyarakatDukcapil>

### 2. Kode Barcode SKM Disduk Capil Kota Batam



Batam, 1 Juli 2025

Mengetahui;

Plt. Kepala Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil Kota Batam,

  
**Drs. YUSFA HENDRI, M.Si**  
NIP. 19690913 199002 1 002

# LAMPIRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM  
SEMESTER II TAHUN 2024**

NO. RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	4	4	4	3
6	3	4	3	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	4	4	3	4	3	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	2	2	4	3	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	4	3	4	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	3	4	3	4	3
42	3	3	4	4	3	4	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	4	4	3	3	3	2	3
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	4	4	4	3
48	3	3	3	4	2	4	4	4	3
49	3	4	3	4	4	3	4	4	4
50	4	4	3	4	3	3	4	4	4
51	3	2	4	4	3	3	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	4	3	3	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	3	4	3	3	4	4	3
57	4	3	3	4	3	3	4	4	3
58	4	3	4	4	4	4	4	2	4
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4



**Keterangan :**

- U1 - 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 = NRR per unsur  
x 0,111 unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,63
U2	Prosedur	3,65
U3	Waktu pelayanan	3,46
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Layanan	3,62
U6	Kompetensi Pelaksana	3,66
U7	Perilaku pelaksana	3,66
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96
U9	Sarana dan Prasarana	3,59

---

**IKM UNIT PELAYANAN : 92,28**

---

**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

Mengetahui;  
Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



**Drs. YUSFA HENDRI, M.Si**  
NIP. 19690913 199002 1 002