

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020

*\*Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BULELENG  
2020**



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. BULELENG**

Jl. Gajah Mada Nomor 152 Telepon – Telp (0362) 25887  
Fax : (0362) 28868, email : disdukcapil@buleleng.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN BULELENG**

Nomor : 470 / 1920 / 1x / DISDUKCAPIL / 2020

**TENTANG**

**PENETAPAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG**

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka menuju birokrasi pemerintahan yang efektif dan efisien pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat pada seluruh proses penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - b. Bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng telah menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat pada 4 (empat) bidang dalam proses penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf b diatas, hasil Survey Kepuasan Masyarakat perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng tentang Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 28 tahun 1993 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
  2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. BULELENG**

Jl. Gajah Mada Nomor 152 Telepon – Telp (0362) 25887

Fax : (0362) 28868, email : disdukcapil@buleleng.go.id

3. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata cara Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG TENTANG SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG.



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. BULELENG**

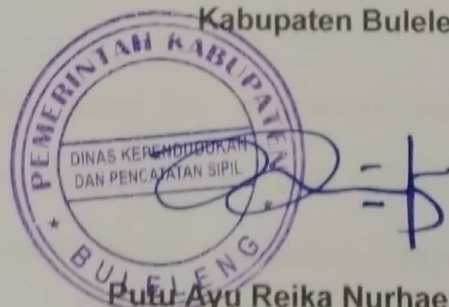
Jl. Gajah Mada Nomor 152 Telepon – Telp (0362) 25887

Fax : (0362) 28868, email : disdukcapil@buleleng.go.id

- PERTAMA** : Menetapkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada 4 (empat) bidang di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Hasil Survey Kepuasan Masyarakat wajib ditindaklanjuti oleh setiap bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal yang telah ditetapkan dan akan direvisi apabila terdapat perubahan didalamnya.

Ditetapkan di Buleleng  
Pada tanggal 24 September 2020

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Buleleng**



**Pulu Ayu Reika Nurhaeni, S.Sos. M.A.P.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19720809 199201 2 002

Tabel 2.3 Hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	84,62
U2	Prosedur/Alur/Proses	84,69
U3	Waktu pelayanan	83,92
U4	Kejelasan Informasi	86,38
U5	Kesesuaian Produk Layanan	82,85
U6	Kompetensi/Kemampuan petugas	81,31
U7	Perilaku pelaksana	79,00
U8	Sarana & Prasarana	78,23
U9	Penanganan Pengaduan	87,31

Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Tahun 2020 diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM): 83,06** maka kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**, karena berada dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = 76,61 – 88,30.

Dari hasil pengukuran SKM dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng kategori Baik. Hasil analisis pengolahan data SKM, Nilai Unsur pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada **Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan** dengan nilai rata-rata **3,492** sedangkan Unsur Pelayanan dengan tingkat kepuasan pelayanan terendah adalah **Sarana dan Prasarana** dengan nilai rata-rata **3,129**, **Perilaku Pelaksana** dengan nilai rata-rata **3,160**, dan **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai rata-rata **3,252**. Dalam peningkatan kualitas