

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019

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

Point 8. IV. a (d).



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



**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 / 129 / IX / DISDUKCAPIL / 2019

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

**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 14 Oktober 2019

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

  
**Putu Ayu Reika Nurhaeni, S.Sos**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19720809 199201 2 002

## BAB III

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas mutu pelayanan per – unsur pelayanan dengan Rata – Rata Nilai Internal Konversi (NIK) yakni **81,02** dengan Mutu Pelayanan : **Baik**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah **Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan** dengan nilai rata-rata **3,503** sedangkan Unsur Pelayanan dengan tingkat kepuasan pelayanan terendah adalah **Kejelasan Informasi (Website, Social Media)** dengan nilai rata-rata **3,018**, **Waktu Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3,121** dan **Sarana dan Prasarana** dengan nilai rata-rata **3,180**. mengenai Kondisi Gedung, Ruang Parkir dan Sarana Lainnya.
3. Berdasarkan hasil perbandingan hasil SKM tahun 2019 dengan SKM tahun 2018, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan mengalami kenaikan tetapi tidak signifikan dari **78,99** ke **81,02** sebesar **2,03** yang masih dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah **Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan** sedangkan untuk unsur Pelayanan terendah adalah **Kejelasan Informasi (Website, Social Media)**.

#### 3.2. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan