



# IKM PEMKAB BULELENG TAHUN 2024



**#** bangga  
melayani  
bangsa

DAFTAR ISI



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh 2BSrE

## BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Tujuan, Sasaran dan Manfaat

## BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

## BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

## BAB IV. KESIMPULAN

## LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
TAHUN 2024**

**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.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat secara langsung dalam penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sebagai penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi unit penyelenggara pelayanan publik sebagai penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga Negara serta sebagai penerima layanan.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## **1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Buleleng.

### **1.3.2 Manfaat**

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.3.3 Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan



## **BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP**

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Buleleng mengeluarkan surat Sekretariat Daerah Nomor : 000.9.6.1/2910/Org-Setda/X/2024 perihal Permintaan laporan SKM dan FKP tahun 2024 dan Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM dan FKP tahun 2023 kepada Seluruh OPD Pemerintah Kabupaten Buleleng dan disampaikan kepada Sekretaris Daerah cq kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Buleleng. Selanjutnya Bagian Organisasi memeriksa dokumen IKM Perangkat Daerah khususnya unsur-unsur pendukung penyusunan dokumen IKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta mengingatkan seluruh Perangkat Daerah terkait batas waktu pelaporan SKM.

Setelah terkumpul semua data IKM yang dibuat oleh setiap Perangkat Daerah lalu dilakukan rekapitulasi hasil pelaksanaan SKM UPP, kemudian ditabulasi sehingga mendapatkan nilai IKM Pemerintah Kabupaten Buleleng. Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagaimana diuraikan dalam tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik Kurang Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik Sangat
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Baik

### **BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP**

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindakan Lanjut	Realisasi Tindakan Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Semester 1 (Januari – Juni)	0,3784	0,3916	0,3872	0,4400	0,3960	0,3960	0,4004	0,3872	0,3916	89,21	A (Sangat Baik)	150	online	Persyaratan	<b>Perlu melakukan analisis dan evaluasi keuisianer kepuasan pengguna layanan guna meningkatkan layanan serta melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan publik terutama dalam merespon pengguna layanan.</b>	
2	Dinas Sosial	Semester I (Januari-Juni)	0,37	0,37	0,37	0,45	0,36	0,36	0,36	0,36	0,46	85,50	B (Baik)	284	online dan manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Prosedur Pelayanan 3. Kompetensi Pemberi Layanan	1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada 2. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai upaya perbandingan SKM yang dahulu 3. SKM perlu dilakukan secara berkelanjutan	
3	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga	Semester I (Januari-Juni)	0,38	0,37	0,36	0,40	0,37	0,38	0,38	0,38	0,41	85,69	A (Sangat Baik)	112	online dan manual	Waktu Pelayanan	1. Agar Petugas pelayanan membuat alur pelayanan	



	Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak																	termasuk pengisian SKM setelah pelayanan 2. memasang benner waktu pelayanan di ruang pelayanan	
4	Dinas Pemadam Kebakaran	Semester I (Januari dan Juni)	0,40	0,40	0,39	0,41	0,37	0,39	0,43	0,38	0,40	88,94	A (Sangat Baik)	329		Sarana dan Prasarana	Unsur sarana prasaran perlu ditingkatkan lagi		
5	Dinas Lingkungan Hidup	Semester III (September)	0,33	0,38	0,33	0,38	0,43	0,37	0,40	0,37	0,43	85,48	B (Baik)	142	Online	1. Waktu Pelayanan 2. Persyaratan	Meningkatkan mutu pelayanan khususnya yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan dan Waktu pelayanan		
6	Dinas Tenaga Kerja	Semester I (Januari-Juni)	0,36	0,36	0,34	0,40	0,38	0,37	0,37	0,37	0,37	83,30	A (Sangat baik)	816	Manual	1. presyaratan 2. prosedur pelayanan	Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya		
7	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	Semester II	0,376	0,367	0,362	0,440	0,384	0,402	0,394	0,390	0,416	88,30	B (Baik)	1466	Online	Waktu Penyelesaian	Perlu upaya persingkat waktu penyelesaian dan tidak berbelit-belit	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	
8	Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Semester I	0,3677	0,3688	0,3569	0,3958	0,3809	0,3727	0,3753	0,3692	0,3832	84,26	B (Baik)	1544	Online	Kecepatan Waktu Pelayanan	Perbaikan sarana jaringan internet	PTMPTSP	
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Juli-September	0,395	0,399	0,399	0,392	0,398	0,399	0,398	0,393	0,393	89,19	A (Sangat Baik)	237	Online	Kejelasan Informasi	Memastikan kesedian formulir persyaratan		

10	Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik		3,16	3,38	3,25	3,47	3,47	3,33	3,41	3,41	3,41	85,70	B (baik)	501	Online		
11	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa	Semester I (Januari-Juni)	0,38	0,38	0,37	0,44	0,37	0,38	0,38	0,38	0,44	86,40	B (Baik)	250	Online	Sarana dan Prasaran	menyediakan kursi/sofa di ruang tunggu
12	Dinas Kesehatan		3,3009	3,3125	3,2894	3,3403	3,3148	3,3160	3,3148	3,2616	3,2720	82,56	B (Baik)	348	online	1. Sarana dan Prasarana 2. Waktu Pelayanan 3. Penanganan pengaduan	Kebersihan toilet lebih ditingkatkan, keramahan dalam memberikan pelayanan
13	Dinas Pariwisata	Semester I (Januari-Juni)	0,39	0,39	0,37	0,44	0,39	0,39	0,39	0,36	0,40	88,10	B (Baik)	120	Manual dan Online	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan kompetensi pengelola pengaduan melalui pemberian pelatihan
14	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga	Semester III (Juli-September)	0,34	0,38	0,37	0,36	0,36	0,36	0,37	0,36	0,44	83,48	B (Baik)	81	Manual dan Online	Persyaratan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku pelaksana	Memberikan Pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku dan bisa mengendalikan emosi
15	Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Semester (Januari-Oktober)	3,48	3,49	3,55	3,42	3,49	3,56	3,69	3,87	3,62	89,31	B (Baik)	71	Online	Biaya/tariff	Perlu untuk dikoordinasikan lebih lanjut terkait dengan biaya/tarif
16	Dinas Pertanian	Semester II (Januari-Juni)	3,37	3,45	3,43	3,48	3,42	3,47	3,63	3,52	3,38	85,70	B (Baik)	60	online	1. Persyaratan Layanan 2. Sarana Prasarana	Melakukan publikasi persyaratan layanan diruang pelayanan dan perbaikan sarana prasarana

																	penunjang layanan	
17	Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan		3,38	3,36	3,32	3,79	3,37	3,43	3,51	3,47	3,90	87,53	B (Baik)	52	Online	Waktu Penyelesaian	Memberi pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pemberi pelayanan	
18	Dinas Kebudayaan	(Juli-Desember)	3,71	3,69	3,73	3,69	3,74	3,7	3,74	3,69	3,71	90,75	A (Sangat Baik)	100	online	1. Prosedur pelayanan 2. Kompetensi Pemberi Pelayanan 3. Pengelolaan Pengaduan	1. Memasang prosedur pelayanan di ruang pelayanan 2. Meberi pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pemberi layanan Dan petugas pengelola pengaduan	
19	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)	Semestert 1 (Januari-Juni)	0,374	0,377	0,382	0,440	0,391	0,388	0,374	0,380	0,424	88,21	B (Baik)	40	Online	1. Persyaratan Pelayanan 2. Prilaku Pelaksana 211	Melakukan Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggungjawab petugas	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)
20	Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)	Semestert 1 (Januari-Juni)	0,36	0,36	0,36	0,40	0,37	0,36	0,36	0,40	0,37	93	A (Sangat Baik)	180	Manual dan online	1. Prosedur 2. Kompetensi Pelaksana	Perlu menjadi program prioritas Anggaran	Badan Penangulangan Bencana Daerah (BPBD)
21	Badan Pengelolaan dan Keuangan Daerah (BPKPD)	Semester I (Januari-Juni)	3,69	3,74	3,67	3,99	3,65	3,65	3,64	3,60	3,98	93,289	A (sangat baik)	853	Manual dan online	Sarana dan prasarana	1. Meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memuaskan	

																	2. menambah sarana dan prasarana penunjang layanan	
22	Inspektorat Daerah	Bulan Juni	0,384	0,381	0,380	0,444	0,390	0,388	0,407	0,392	0,442	90,22	A (Sangat Baik)	115	Online	1. Produk layanan	Memberikan arahan kepada seluruh ASN Inspektorat Daerah dalam memberikan pelayanan wajib melaksanakan yang terbaik Dengan menentukan target waktu yang efektif dan efisien dan pengisian SKM agar menjadi perhatian bagi penyelenggara pelayanan publik di Inspektorat Daerah	Inspektora t Daerah
23	Satuan Polisi Pamong Praja	September	0,41	0,40	0,42	0,25	0,42	0,42	0,42	0,47	0,41	90,50	B (Baik)	20	SKM Online	Tariff/Biaya	Masih perlu ditingkatkan	
24	Kecamatan Banjar	Semester II)	0,38	0,39	0,38	0,44	0,38	0,38	0,39	0,38	0,43	88,94	B (Baik)	200	manual	1. Waktu Pelayanan 2. Persyaratan	Perlu meningkatkan dan optimalkan pada unsur persyaratan, Prosedur, dan waktu pelayanan	Kecamata n Banjar
25	Kecamatan Tejakula	Tahun 2024 (Juli-September)	3,58	3,63	3,60	4,00	3,63	3,63	3,62	3,60	4,00	91,5	A (Sangat Baik)	100	manual	1. Persyaratan dan Jenis Pelayanan 2. Waktu Pelayanana	Unsur waktu pelayanan perlu ditingkatkan lagi untuk menuju mutu kinerja yang lebih baik	Kecamata n Tejakula

26	Kecamatan Buleleng	Semester I (Januari-Juni)	0,35	0,34	0,35	0,43	0,36	0,37	0,37	0,38	0,41	83,97	B (Baik)	125	Manual dan online		Meningkatkan kualitas SDM pelayanan dan mengikuti diklat khusus pelayanan publik	Kecamatan Buleleng
27	Kecamatan Sawan	Semester I (Januari-Juni)	3,33	3,35	3,34	4,04	3,32	3,34	3,37	3,37	3,38	85,98	B (Baik)	50	Online	Sarana Prasarana	Usur Sarana Prasarana perlu ditingkatkan lagi untuk menuju mutu kinerja yang lebih baik	Kecamatan Sawan
28	Kecamatan Busungbiu	Semester 1 (Januari-Juni)	0,396	0,391	0,392	0,439	0,394	0,399	0,402	0,394	0,426	90,81	A (Sangat Baik)	157	manual	1. Persyaratan 2. Prosedur	Untuk lebih ditingkatkan lagi	Kecamatan Busungbiu
29	Kecamatan Grokgak	Tahun 2023	3,74	3,70	3,49	3,53	3,66	3,53	3,52	3,46	3,79	90,06	A (sangat baik)	100	manual	sarana dan prasarana	Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan	Kecamatan Grokgak
30	Kecamatan Kubutambahan	Semester 1 (Januari-juni)	0,370	0,364	0,363	0,444	0,364	0,375	0,379	0,369	0,444	86,81	A(Sangat Baik)	467	Online	Waktu Pelayanan	didalam memberikan pelayanan wajib melaksanakan yang terbaik	

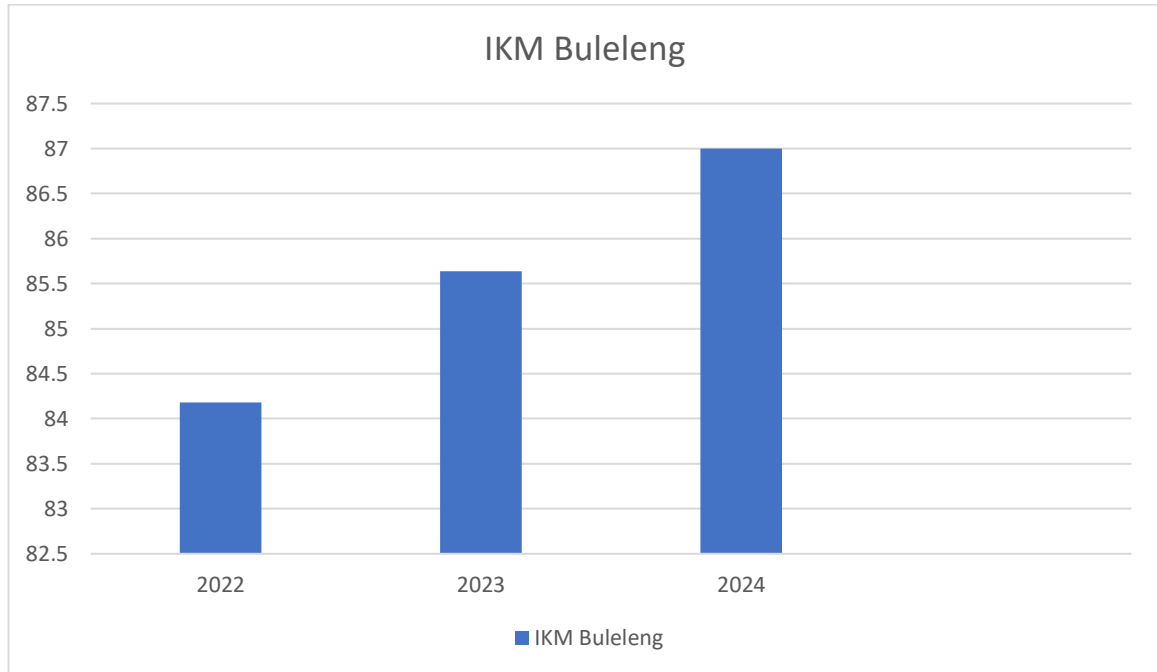
31	Kecamatan Sukasada	Semester II (Januari-Juni))	3,361	3,427	3,377	3,992	3,387	3,414	3,484	3,606	3,726	88,19	B (Baik)	1114	Online	Persyaratan	Perlu menmajang Persyaratan di ruang pelayanan	
32	Rumah Sakit Umum Daerah	Semester I (Januari-Juni)	0,3319 19	0,3314 64	0,326 424	0,335 336	0,327 563	0,335 194	0,337 642	0,329 100	0,369 789	84,73	B (Baik)	3512	Online	1. sarana dan prasarana 2. Kecepatan Waktu Pelayanan	perlu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanana	
33	Dinas Perhubungan		3,61	3,64	3,50	2,94	3,65	3,78	3,65	3,63	3,77	88,468	A (Sangat Baik)	100	Online	Biaya/Tariff	Perlu untuk dikoordinasikan lebih lanjut terkait penetapan biaya/tarif	Dinas Perhubungan
34	Sekretariat Daerah		0,36	0,35	0,35	0,40	0,35	0,35	0,36	0,34	0,41	82	B (Baik)	124	Online	Sarana dan Prasarana	Menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan	Sekretariat Daerah
35	Sekretariat DPRD		3,37	3,44	3,38	3,92	3,37	3,42	3,46	3,38	3,90	87,05	A (Sangat Baik)	52	Online	1. Persyaratan layanan 2. Produk layanan	Publikasikan persyaratan layanan dan produk layanan	
36	Kecamatan Seririt		0,429	0,429	0,429	0,572	0,412	0,486	0,429	0,332	0,337	96,382	A (Sangat Baik)	25	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Pengaduan	. Monitoring, evaluasi secara terus menerus, dan berkesinambungan kepada sub bag/seksi, untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan akuntabilitas kinerjanya ; 2. Meningkatkan kualitas koordinasi antar Subag/Seksi; 3. Membangun	

																	komitmen bersama didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui program-program dan kegiatan yang disusun.	
37	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Desember 2024	3,67	3,65	3,64	4,00	3,68		3,66	3,65	3,66	92,55	A ( Sangat Baik)	125	Online	Janka Waktu	prioritas pada unsur yang lebih rendah supaya bisa lebih baik	
38	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang		0,34	0,32	0,32	0,33	0,34	0,33	0,32	0,32	0,32	81,84	Baik	136	online	1. Standar Pelayanan 2. Prosedur Pelayanan	Perlu untuk memajang Standar pelayanan dan Prosedur Pelayanan di ruang pelayanan	
39	Badan Riset dan Inovasi Daerah	Januari-November	3,164	3,257	3,086	3,771	3,143	3,114	3,143	3,029	3,829	92,30	Sangat Baik	165	Online	1. Waktu pelayanan 2. Sarana dan Prasarana	1. Unsur waktu pelayanan perlu ditingkatkan lagi untuk menuju mutu kinerja yang lebih baik  2. Usur Sarana Prasaranan perlu ditingkatkan lagi untuk menuju mutu kinerja yang lebih baik	Badan Riset dan Inovasi Daerah

40	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Semester II	3,36	3,20	3,20	3,68	3,56	3,64	3,66	3,20	3,66	86,47	B (Baik)	50	online	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur pelayanan</li> <li>2. Waktu penyelesaian</li> <li>3. Sarana dan prasarana</li> </ol>	Memasang prosedur pelayanan di rung pelayanan Usur Sarana Prasarana perlu ditingkatkan lagi untuk menuju mutu kinerja yang lebih baik
----	-----------------------------------	-------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	----------	----	--------	---	---



Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Buleleng dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 di lingkup Pemerintah Kabupaten Buleleng, dikarenakan rekapitulasi SKM baru dilakukan di tahun 2022 sehingga nilai trend peningkatan pelayanan publik hanya dari tahun 2022.

## BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari s.d Desember 2024. dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Buleleng, secara umum mencerminkan tingkat kualitas tertinggi dengan nilai SKM rata-rata yaitu 87. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kabupaten Buleleng menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 - 2024
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, seluruh perangkat daerah kabupaten buleleng telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat.
3. Dari seluruh SKPD yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Singaraja, 10 Desember 2024



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PEMKAB BULELENG TAHUN 2024**

**Dasar Hukum :**

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

**Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Perangkat Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2024**

No	Perangkat Daerah	Total NRR	Nilai IKM OPD (perhitungan mandiri)	Mutu Pelayanan OPD (analisis mandiri)	Mutu Pelayanan OPD (PermenPANRB)
1	Kecamatan Busungbiu	3,63	90,81	A (Sangat Baik)	B (Baik)
2	Kecamatan Seririt	3,85	95,60	A (Sangat Baik)	B (Baik)
3	Sekretariat DPRD	3,51	87,05	A (Sangat Baik)	B (Baik)
4	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	3,29	92,55	A (Sangat Baik)	B (Baik dengan catatan)
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	2,94	81,84	B (Baik)	C (cukup)
6	Badan Riset dan Inovasi Daerah	3,28	92,30	A (Sangat Baik)	B (Baik dengan catatan)
7	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3,46	86,47	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
8	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	3,56	89,21	A (Sangat Baik)	B (Baik)
9	Dinas Sosial	3,46	85,50	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
10	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	3,43	85,69	A (Sangat Baik)	B (Baik dengan catatan)
11	Kecamatan Gerokgak	3,60	90,06	A (Sangat Baik)	B (Baik)
12	Kecamatan Kubutambahan	3,47	86,81	A (Sangat Baik)	B (Baik dengan catatan)
13	Kecamatan Sukasada	3,53	85,25	B (Baik)	B (Baik)
14	Rumah Sakit Umum Daerah	3,02	84,73	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
15	Dinas Perhubungan	3,57	88,46	A (Sangat Baik)	B (Baik)
16	Sekretariat Daerah	3,27	82	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
17	Dinas Pemadam Kebakaran	3,57	88,94	A (Sangat Baik)	B (Baik)
18	Dinas Lingkungan Hidup	3,47	85,48	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
19	Dinas Tenaga Kerja	3,32	83,30	A (Sangat Baik)	B (Baik dengan catatan)
20	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	3,53	88,30	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3,37	84,26	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
22	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,17	89,19	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
23	Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik	3,36	85,70	B (Baik)	B (Baik)
24	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa	3,52	86,40	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
25	Dinas Kesehatan	3,30	82,56	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
26	Dinas Pariwisata	3,52	88,10	B (Baik)	B (Baik)
27	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga	3,34	83,48	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
28	Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	3,57	89,31	B (Baik)	B (Baik)
29	Dinas Pertanian	3,45	85,70	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
30	Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan	3,50	87,53	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
31	Dinas Kebudayaan	3,71	90,75	A (Sangat Baik)	B (Baik)
32	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	3,53	88,21	B (Baik)	B (Baik)
33	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3,34	93	A (Sangat Baik)	B (Baik dengan catatan)
34	Inspektorat Daerah	3,60	90,22	A (Sangat Baik)	B (Baik)
35	Badan Pengelolaan dan Keuangan Daerah	3,73	93,28	A (Sangat Baik)	B (Baik)
36	Satuan Polisi Pamong Praja	3,62	90,50	B (Baik)	B (Baik)
37	Kecamatan Banjar	3,55	88,94	B (Baik)	B (Baik)
38	Kecamatan Tejakula	3,67	91,50	A (Sangat Baik)	B (Baik)
39	Kecamatan Buleleng	3,36	83,97	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
40	Kecamatan Sawan	3,42	85,98	B (Baik)	B (Baik dengan catatan)
<b>Total NRR OPD (SKM)</b>		138,43			
<b>Total Nilai IKM Pemkab Buleleng = total NRR x 25</b>		3,461			
<b>Nilai IKM Pemkab Buleleng</b>		<b>87</b>			
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>Kualitas Tertinggi</b>			

