



පළාතාගාර්‍යායතන පාලිකායතන
PEMERINTAH PROVINSI BALI
සමස්ත ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී පාලන ආයතන
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA,
සමස්ත ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී පාලන ආයතන
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
රජයේ සේවයේ ප්‍රධානියාගේ කාර්යාලය (පළාත් මට්ටම) / රජයේ සේවයේ
JALAN D.I. PANDJAITAN NOMOR 5 DENPASAR (80235), TELEPON (0361) 249805
Laman : www.dpmddukcapil.baliprov.go.id, Pos-el : dpmddukcapil@baliprov.go.id

Bali, 13 April 2026

Yth. Kepala Biro Organisasi Setda
Provinsi Bali
di –
tempat

SURAT PENGANTAR
NOMOR : B.12.000/2836/SET/DPMD DUKCAPIL

No	Naskah Dinas Yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2026	1 (Satu) Gabung	Disampaikan untuk pemenuhan data pelayanan publik. Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik per Triwulan setiap tahunnya. Terima Kasih


Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS
I Made Dwi Dewata, S.STP., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19750417 199601 1 001



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.





**LAPORAN HASIL
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA,
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI BALI
JANUARI S/D MARET 2026**

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA, KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI BALI**
Jalan D.I. Pandjaitan Nomor 5 Denpasar (80235)



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I 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 ANALISIS DATA SKM.....	6
2.1 Analisis Responden.....	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN.....	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 Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali 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 Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik 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 Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali 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 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 300 orang dan sampel sebanyak 25 responden.



BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	11 orang	44 %
		Perempuan	14 orang	56 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0.00%
		SMP/Sederajat	0	0.00%
		SMA/Sederajat	5	20%
		D1/D2/D3	5	20%
		D4/S1	14	56%
		S2	1	4%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	2	8%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	1	4%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	16	64%



4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	25	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	800
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

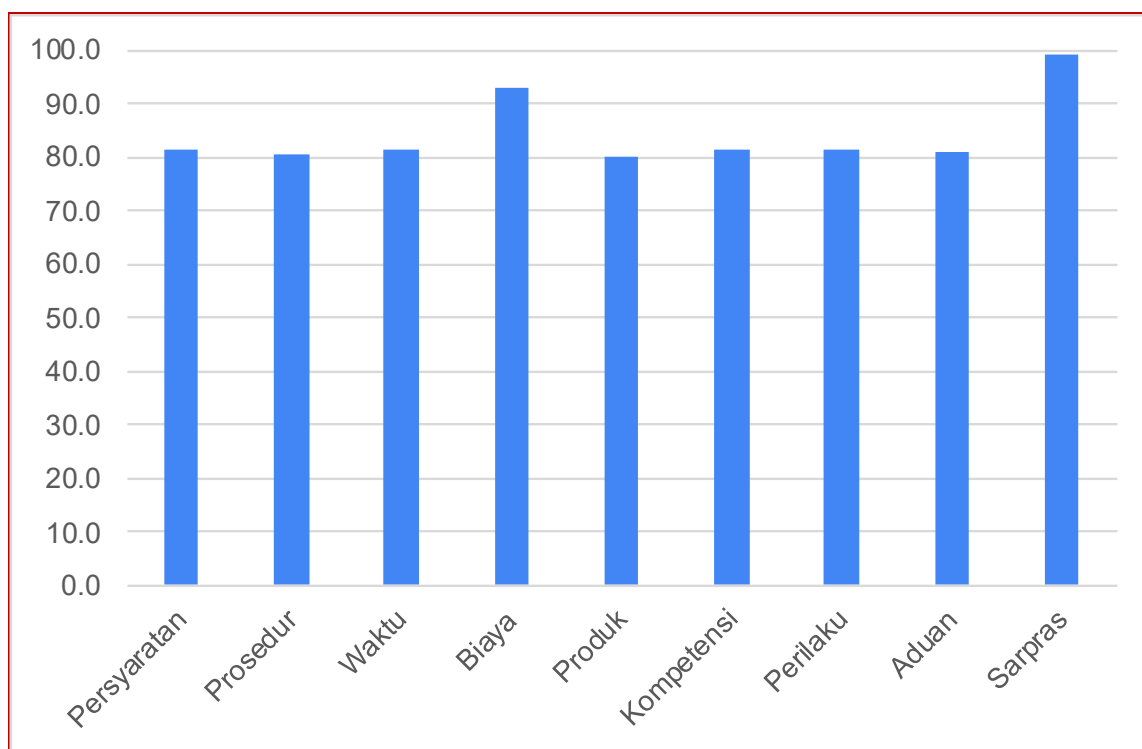


2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Data dan Informasi	20	88.75	85	87.5	97.5	83.75	88.75	88.75	86.25	97.5	89.31
2.	Layanan Penyediaan Narasumber	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
3.	Layanan Validasi NIK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
	Layanan Konsultasi Pendaftaran Penduduk	2	75	75	75	100	75	75	75	75	100	80.56
	Layanan Blanko KTP-EI	1	75	75	75	75	75	75	75	75	100	77.78
	Layanan Konsultasi Pencatatan Sipil	2	87.5	87.5	87.5	100	87.5	87.5	87.5	87.5	100	90.28
Rerata IKM Per Unsur			81.6	80.6	81.3	93.1	80.3	81.6	81.6	80.9	99.4	81.6
IKM Unit Layanan			83.63									
Mutu Unit Layanan			B									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diketahui bahwa secara umum seluruh unsur pelayanan telah berada pada kategori baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan ke depan. Secara kuantitatif, unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** memperoleh nilai terendah yaitu 80,31. Selanjutnya, unsur **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** dengan nilai 80,63 serta **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai 80,94 juga menjadi aspek yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya.

Sementara itu, unsur dengan nilai tertinggi adalah **Sarana dan Prasarana** dengan nilai 99,38, diikuti oleh **Biaya/Tarif** dengan nilai 93,13. Hal ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut telah memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi kepada masyarakat.

Secara kualitatif, berdasarkan kritik dan saran yang disampaikan masyarakat, masih terdapat beberapa masukan terkait kejelasan dan kesesuaian produk layanan dengan kebutuhan pengguna, serta prosedur pelayanan yang dinilai belum sepenuhnya sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, pengelolaan pengaduan diharapkan dapat lebih responsif, cepat, dan memberikan solusi yang tepat. Masyarakat juga mengharapkan adanya peningkatan kejelasan informasi layanan serta kemudahan dalam mengakses layanan yang



tersedia.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan nilai SKM secara kuantitatif, tetapi juga pada perbaikan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Fokus utama diarahkan pada penyempurnaan produk layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat, penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan, serta penguatan sistem penanganan pengaduan yang lebih efektif, responsif, dan terintegrasi.

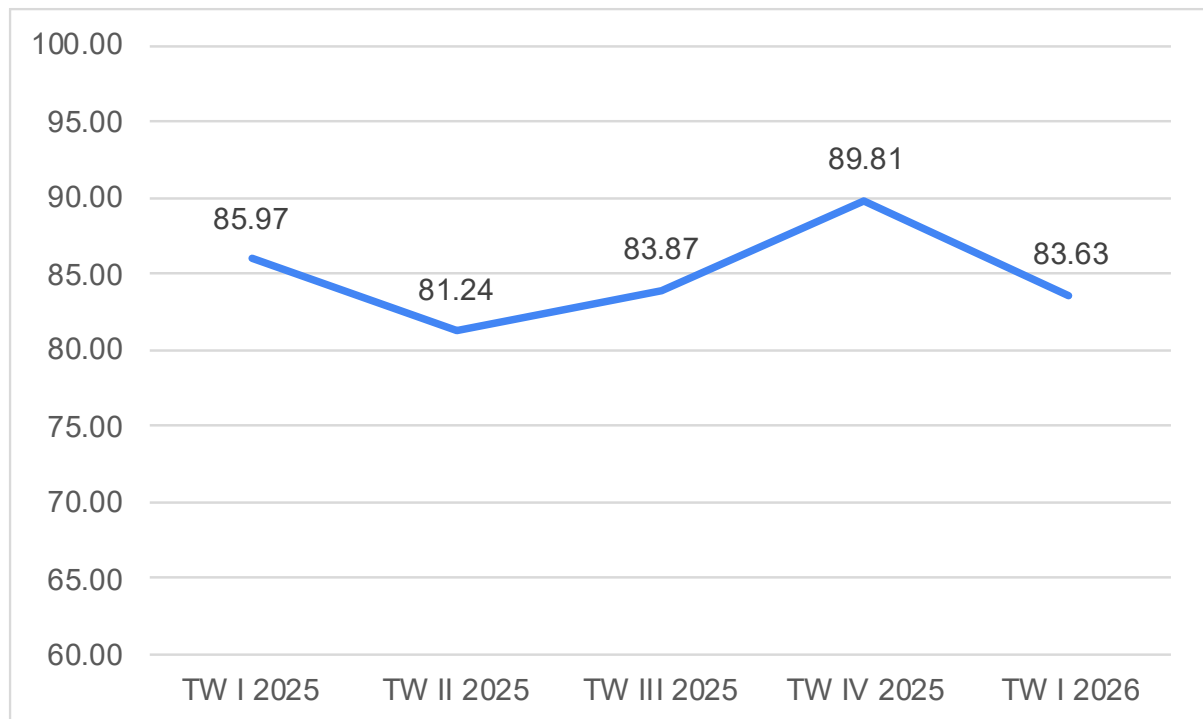
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan reviu dan penyempurnaan produk layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat	April 2026	Kepala Dinas
		Menyusun dan mempublikasikan deskripsi produk layanan secara jelas dan informatif melalui media digital	April 2026	Kepala Dinas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan evaluasi dan penyederhanaan SOP pelayanan	April 2026	Kepala Dinas
		Mengimplementasikan digitalisasi proses layanan untuk meningkatkan efisiensi	April 2026	Kepala Dinas



2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali 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 Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89.29
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.71
3	Waktu Penyelesaian	88.10
4	Biaya/Tarif	97.62
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84.52
6	Kompetensi Pelaksana	89.29
7	Perilaku Pelaksana	89.29
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86.90
9	Sarana dan Prasarana	97.62

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). 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	Menyesuaikan dan meningkatkan kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali	Sudah	Tindak lanjut penyesuaian dan peningkatan kesesuaian <i>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</i> di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali telah dilakukan melalui reviu dan penyempurnaan jenis layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat, disertai penyajian informasi layanan yang lebih jelas dan mudah diakses melalui media digital. Selain itu, telah dilakukan uji pemahaman serta penguatan koordinasi antarbidang guna memastikan konsistensi layanan. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa tantangan, antara lain beragamnya karakteristik pengguna layanan, keterbatasan standardisasi antar jenis layanan, serta perlunya peningkatan kapasitas SDM dan dukungan sistem digital yang lebih terintegrasi.	https://balikom.info/SKMPMD
2	Menyesuaikan dan menyederhanakan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa,	Sudah	Penyesuaian dan penyederhanaan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali telah dilakukan melalui evaluasi dan penyempurnaan SOP pelayanan agar	https://balikom.info/SKMPMD



	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali		lebih sederhana, efektif, dan mudah dipahami oleh masyarakat, serta didukung dengan penyusunan alur layanan yang lebih jelas dan informatif. Selain itu, telah dilakukan upaya digitalisasi pada beberapa proses layanan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat tantangan berupa kebutuhan penyesuaian lintas unit kerja, keterbatasan integrasi sistem digital, serta perlunya peningkatan pemahaman petugas dalam mengimplementasikan prosedur yang telah disederhanakan.	
--	---	--	--	--



BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 25 orang mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali di tahun 2026. Layanan Data dan Informasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 20 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.63. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali menunjukkan fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I Tahun 2025 hingga Triwulan I 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dapat diakses pada laman: <https://balikom.info/ikmDPMDUKCAPIL> atau mengakses QR Code berikut:

