

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2026 Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini merupakan implementasi dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan di Pemerintah Kabupaten Buleleng

Laporan ini memuat hasil pengukuran terhadap sembilan unsur pelayanan yang menjadi indikator dalam Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi, masukan, dan dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di Pemerintah Kabupaten Buleleng

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh responden, perangkat daerah, serta seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan dalam pelaksanaan survei serta penyusunan laporan ini. Partisipasi dan kontribusi yang diberikan sangat berarti dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas, profesional, transparan, dan akuntabel.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat kami harapkan demi penyempurnaan pelaksanaan survei dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

Akhirnya, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Buleleng,

Singaraja, 23 September 2026



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber Sandi Negara



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2026

**BERDASARKAN HASIL SKM/IKM OPD/UNIT PELAYANAN
YANG TELAH MENYAMPAIKAN DATA**

PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
2026



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber Sandi Negara

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 pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterlibatan masyarakat diperlukan untuk membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil SKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi sekaligus masukan bagi penyelenggara pelayanan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng, pengukuran kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP)/perangkat daerah atau unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Data dalam laporan ini adalah hasil SKM/IKM yang telah disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Buleleng sampai dengan periode penyusunan laporan.

Laporan ini secara khusus menyajikan hasil berdasarkan OPD/unit pelayanan yang telah menyampaikan data. Dengan demikian, angka dan analisis dalam laporan tidak dimaksudkan untuk mewakili OPD/unit pelayanan yang belum menyampaikan hasil SKM.

Berdasarkan rata-rata nilai IKM dari 16 OPP yang telah menyampaikan data, diperoleh nilai rata-rata **IKM Pemerintah Kabupaten Buleleng Tahun 2026 sebesar 88,58 dengan kategori Sangat Baik**

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Buleleng. Adapun manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan SKM antara lain:



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber Sandi Negara

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. Menjadi bahan penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan;
5. Menjadi bahan pembinaan dan monitoring penyelenggaraan pelayanan publik; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM DARI ORGANISASI PENYELENGGARA PELAYANAN (OPP)

2.1 Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang telah diterima, sebanyak 16 OPP/perangkat daerah/unit pelayanan telah menyampaikan data IKM yang digunakan dalam laporan ini, dengan rincian sebagai berikut:

1. Bappeda
2. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
3. Kecamatan Banjar
4. Kecamatan Busungbiu
5. Kecamatan Gerokgak
6. Kominfosanti
7. Kecamatan Buleleng
8. RSUD
9. Badan Kesbangpol
10. DPMPTSP
11. DPUPRPERKIM
12. DinsosP3A
13. SETDA
14. Satpol PP
15. DPMDP2KB
16. Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah

Data yang disampaikan terdiri atas hasil pengukuran tahunan dan, pada beberapa OPP, hasil pengukuran Semester I berdasarkan jenis layanan.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode online maupun kuesioner sesuai data yang dilaporkan oleh masing-masing OPP.

2.2 Analisis Hasil SKM oleh OPP

Berdasarkan hasil rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 yang disampaikan oleh 16 OPP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng, diperoleh gambaran nilai IKM perangkat daerah/unit pelayanan sebagaimana tabel berikut.

Secara agregat, data yang diterima mencantumkan IKM Instansi sebesar 87,96 dengan jumlah responden sebanyak 3.385 orang. Pada tingkat OPP, nilai IKM berada pada rentang 85,04 sampai dengan 94,44.

No	PD / Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Bappeda	89.14	Sangat Baik	65	Online	Sarana dan Prasarana	Melakukan evaluasi dan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan.
2	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	88.63	Sangat Baik	120	Kuisisioner	Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan review Standar Pelayanan melalui Forum Konsultasi Publik dan evaluasi waktu serta produk pelayanan.
3	Kecamatan Banjar	90.10	Sangat Baik	200	Kuisisioner	Waktu Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap ketepatan dan kepastian waktu pelayanan.
4	Kecamatan Busungbiu	94.44	Sangat Baik	187	Online	Produk layanan dan waktu pelayanan	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik untuk mereview Standar Pelayanan serta monitoring dan evaluasi berkala waktu pelayanan.
5	Kecamatan Gerokgak	88.97	Sangat Baik	200	Online	Sarana Prasarana	Melakukan peningkatan dan pemeliharaan sarana prasarana pelayanan.
6	Kominfosanti	86.08	Baik	792	Online	Produk layanan	Melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas produk/jenis layanan sesuai karakteristik layanan.

No	PD / Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
7	Kecamatan Buleleng	91.75	Sangat Baik	171	Kuisisioner	Waktu	Melakukan evaluasi terhadap ketepatan waktu pelayanan.
8	RSUD	87.31	Baik	3079	Kuisisioner	Waktu	Melakukan review Standar Pelayanan dan monitoring terhadap waktu pelayanan.
9	Badan Kesbangpol	87.09	Baik	105	Online	Persyaratan layanan dan produk	Melakukan evaluasi dan penyederhanaan persyaratan, penyebarluasan standar persyaratan melalui media digital, evaluasi standar produk dan penyusunan SOP.
10	DPMPSTP	87.20	Baik	695	Online	Sarana dan prasarana, waktu, prosedur pelayanan	Koordinasi dengan perangkat daerah terkait, perbaikan sistem, peningkatan kompetensi SDM pelayanan dan penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas.
11	DPUPRPERKIM	88.99	Sangat Baik	50	Online	Persyaratan dan prosedur layanan	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik untuk review Standar Pelayanan, sosialisasi persyaratan dan pemetaan ulang SOP.
12	DinsosP3A	88.37	Sangat Baik	150	Online	Sarana dan prasarana	Pemeliharaan sarana prasarana, pelengkapan fasilitas bagi kelompok rentan dan penyesuaian fasilitas dengan kebutuhan pengguna.
13	SETDA	87.11	Baik	149	Online	Waktu, produk spesifikasi, sarana dan prasarana, prosedur layanan, kompetensi pelaksana, persyaratan pelayanan	Meningkatkan ketepatan waktu, menyempurnakan SOP, meningkatkan kompetensi petugas dan melaksanakan monitoring evaluasi.

No	PD / Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
14	Satpol PP	88.47	Sangat Baik	58	Online	Prosedur layanan	Melakukan evaluasi dan penyempurnaan prosedur layanan.
15	DPMDP2KB	85.04	Baik	455	Online	Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, Prosedur Pelayanan	Penataan ruang pelayanan, perbaikan fasilitas dasar dan pembaruan Standar Pelayanan.
16	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	88.60	Sangat Baik	83	Online	Produk, Waktu, dan Kompetensi Pelaksana	Menambah jenis layanan sesuai kebutuhan, evaluasi mekanisme prosedur, serta pelatihan service excellent dan pembinaan berkala.

Keterangan: Kategori IKM yang digunakan dalam tabel mengikuti klasifikasi pada pedoman SKM yang menjadi acuan laporan 2025, yaitu rentang 76,61–88,30 kategori Baik dan 88,31–100,00 kategori Sangat Baik.

2.3 Analisis Hasil Berdasarkan Jenis Layanan

Selain nilai IKM tahunan pada tingkat OPP, beberapa perangkat daerah menyampaikan hasil pengukuran berdasarkan jenis layanan. Hal ini penting karena satu perangkat daerah dapat memiliki beberapa karakteristik layanan dengan tingkat kepuasan yang berbeda.

Pada Kominfosanti, hasil Semester I menunjukkan variasi nilai IKM antarjenis layanan, antara lain Layanan Radio Komunikasi 94,51; Layanan Sertifikat Elektronik 90,63; Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID) 92,70; sedangkan beberapa layanan lainnya berada pada kisaran 79–88.

Pada RSUD, variasi antarjenis layanan juga terlihat. Beberapa layanan memiliki nilai tinggi, sedangkan layanan seperti Farmasi 75,25; Gawat Darurat 75,25; Pemulasaran Jenazah 75,25; dan Pelayanan Ambulance dan Jenazah 81,50 memerlukan perhatian lebih lanjut pada unsur pelayanan yang relevan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa analisis IKM sebaiknya tidak berhenti pada nilai agregat OPP, tetapi dapat ditindaklanjuti sampai tingkat jenis layanan agar perbaikan lebih spesifik.

BAB III

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

3.1 Kesimpulan

1. Sebanyak 16 OPP/perangkat daerah/unit pelayanan telah menyampaikan data IKM yang digunakan dalam laporan SKM Pemerintah Kabupaten Buleleng Tahun 2026.
2. Nilai IKM OPP yang tersedia berada pada rentang 85,04 sampai dengan 94,44.
3. Rekapitulasi agregat yang diterima mencantumkan IKM Instansi sebesar 87,96 dengan jumlah responden sebanyak 3.385 orang.
4. Data menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan antarperangkat daerah maupun antarjenis layanan pada perangkat daerah yang memiliki banyak jenis pelayanan.
5. Unsur yang menjadi perhatian perbaikan meliputi waktu pelayanan, prosedur, persyaratan, produk/spesifikasi pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi pelaksana.
6. Sebagian OPP telah mencantumkan rencana tindak lanjut yang diarahkan pada review Standar Pelayanan, Forum Konsultasi Publik, penyempurnaan SOP, peningkatan kompetensi petugas, perbaikan sarana prasarana, peningkatan sistem informasi dan monitoring evaluasi.
7. Hasil dalam laporan ini merupakan gambaran berdasarkan OPP yang telah menyampaikan data dan belum mencakup OPP yang belum menyampaikan hasil SKM.

3.2 Rencana Tindak Lanjut

1. Mendorong seluruh OPP/perangkat daerah/unit pelayanan untuk melaksanakan dan menyampaikan hasil SKM secara berkala.
2. Melakukan pembinaan terhadap OPP yang belum menyampaikan hasil SKM.
3. Memastikan setiap hasil SKM dilengkapi analisis unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan dan rencana tindak lanjut.
4. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana tindak lanjut, termasuk bukti pelaksanaan dan hasil perbaikannya.
5. Mendorong review dan penyempurnaan Standar Pelayanan serta SOP berdasarkan hasil SKM dan masukan masyarakat.

6. Memberikan perhatian pada layanan dengan nilai IKM relatif lebih rendah dan unsur pelayanan yang berulang kali muncul sebagai prioritas perbaikan.
7. Mendorong peningkatan kualitas sarana prasarana dan aksesibilitas bagi kelompok rentan.
8. Melakukan pengukuran kembali pada periode berikutnya untuk melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat setelah tindak lanjut dilaksanakan.

LAMPIRAN I
BUKTI DUKUNG LAPORAN PELAKSANAAN SKM
PADA MASING-MASING OPP

Lampiran ini memuat bukti dukung pelaksanaan SKM yang disampaikan oleh masing-masing OPP, antara lain laporan hasil SKM/IKM, instrumen/kuesioner, rekapitulasi responden, dokumentasi pelaksanaan, serta bukti tindak lanjut sesuai ketersediaan dokumen.

1. Bappeda
2. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
3. Kecamatan Banjar
4. Kecamatan Busungbiu
5. Kecamatan Gerokgak
6. Kominfosanti
7. Kecamatan Buleleng
8. RSUD
9. Badan Kesbangpol
10. DPMPTSP
11. DPUPRPERKIM
12. DinsosP3A
13. SETDA
14. Satpol PP
15. DPMDP2KB
16. Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah

LAMPIRAN II

HASIL PELAKSANAAN SKM OPP

Lampiran ini memuat rekapitulasi hasil pelaksanaan SKM/IKM OPP yang telah menyampaikan data kepada Pemerintah Kabupaten Buleleng.

No	OPP	IKM	Kategori	Responden	Metode
1	Bappeda	89.14	Sangat Baik	65	Online
2	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	88.63	Sangat Baik	120	Kuisiner
3	Kecamatan Banjar	90.10	Sangat Baik	200	Kuisiner
4	Kecamatan Busungbiu	94.44	Sangat Baik	187	Online
5	Kecamatan Gerokgak	88.97	Sangat Baik	200	Online
6	Kominfosanti	86.08	Baik	792	Online
7	Kecamatan Buleleng	91.75	Sangat Baik	171	Kuisiner
8	RSUD	87.31	Baik	3079	Kuisiner
9	Badan Kesbangpol	87.09	Baik	105	Online
10	DPMPTSP	87.20	Baik	695	Online
11	DPUPRPERKIM	88.99	Sangat Baik	50	Online
12	DinsosP3A	88.37	Sangat Baik	150	Online
13	SETDA	87.11	Baik	149	Online
14	Satpol PP	88.47	Sangat Baik	58	Online
15	DPMDP2KB	85.04	Baik	455	Online
16	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	88.60	Sangat Baik	83	Online

Sumber data: Rekapitulasi hasil SKM/IKM OPD/Unit Pelayanan Pemerintah Kabupaten Buleleng Tahun 2026 yang telah disampaikan sampai dengan periode penyusunan laporan.