



BUPATI BELITUNG TIMUR
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

KEPUTUSAN BUPATI BELITUNG TIMUR
NOMOR: HK.00.03-361 TAHUN 2025

TENTANG

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
SEMESTER I TAHUN 2025

BUPATI BELITUNG TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan hasil olah atas pendapat pengguna layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur Semester I Tahun 2025 perlu ditetapkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pertimbangan huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 708);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Belitung Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 43) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 8 Tahun 2024 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Belitung Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2024 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 137);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 68);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR SEMESTER I TAHUN 2025.

KESATU : Menetapkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur Semester I tahun 2025 terhadap 3.412 (tiga ribu empat ratus dua belas) responden dengan Indeks Pelayanan Publik sebesar 86,91 dengan kinerja mutu pelayanan “BAIK”.

- KEDUA : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KETIGA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Manggar
pada tanggal 30 Juni 2025
BUPATI BELITUNG TIMUR,



KAMARUDIN MUTEN

REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
SEMESTER I TAHUN 2025

No	Perangkat Daerah/Unit	Jumlah Responden	Nilai Rerata	Kategori	Kinerja
1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	94	84,78	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kepegawaian	94	84,78	B	Baik
2	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Belitung Timur	165	80,19	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Penanggulangan Bencana	165	80,19	B	Baik
3	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah	80	86,28	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Fasilitas Perencanaan dan Kelitbangan	80	86,28	B	Baik
4	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	21	78,31	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kepemudaan dan Olahraga	21	78,31	B	Baik
5	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	368	90,00	A	Sangat Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa Pelayanan Administrasi Kependudukan	368	90,00	A	Sangat Baik
6	Dinas Kesehatan	7	94,05	A	Sangat Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Terpadu	7	94,05	A	Sangat Baik
7	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian	105	87,35	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Unit Layanan Informasi Publik	54	87,65	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik	51	87,04	B	Baik
8	Dinas Lingkungan Hidup	112	79,09	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa Pelayanan Laboratorium Lingkungan	7	94,84	A	Sangat Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa Pelayanan Persampahan	105	78,04	B	Baik
9	Dinas Pekerjaan Umum PRPPRKP	114	85,06	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Penyediaan Air Minum (PAM)	114	85,06	B	Baik
10	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu	166	90,23	A	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan DPMPSTP	166	90,23	A	Baik
11	Dinas Pendidikan	155	84,87	B	Baik

No	Perangkat Daerah/Unit	Jumlah Responden	Nilai Rerata	Kategori	Kinerja
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pendidikan	155	84,87	B	Baik
12	Dinas Perhubungan	49	80,84	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Umum Bidang Lalu Lintas Jalan Kabupaten Belitung Timur	49	80,84	B	Baik
13	Dinas Perikanan	162	85,03	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik	162	85,03	B	Baik
14	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	79	86,11	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Umum Bidang Perindustrian	24	85,65	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Umum Bidang Perdagangan	55	86,31	B	Baik
15	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	161	89,70	A	Sangat Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Umum Daerah	161	89,70	A	Sangat Baik
16	Dinas Pertanian dan Pangan	570	90,34	A	Sangat Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bantuan Sarana dan Prasarana Produksi Pertanian	160	84,93	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Diseminasi Informasi Pertanian	322	93,62	A	Sangat Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Hewan	88	88,54	A	Sangat Baik
17	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak	9	87,35	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Bidang Pemberdayaan Sosial	9	87,35	B	Baik
18	Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, UKM	54	83,90	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Umum Bidang Koperasi UKM	50	83,89	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan AK-1	4	84,03	B	Baik
19	Kantor Camat Damar	34	85,46	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa Pelayanan Administrasi	34	85,46	B	Baik
20	Kantor Camat Gantung	91	87,45	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi	91	87,45	B	Baik
21	Kantor Camat Kelapa Kampit	80	87,85	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa Pelayanan Administrasi	80	87,85	B	Baik
22	Kantor Camat Manggar	73	93,80	A	Sangat Baik

No	Perangkat Daerah/Unit	Jumlah Responden	Nilai Rerata	Kategori	Kinerja
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa Pelayanan Administrasi	73	93,80	A	Sangat Baik
23	Kantor Camat Simpang Pesak	120	96,85	A	Sangat Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Jasa Administrasi	120	96,85	A	Sangat Baik
24	Kantor Camat Simpang Renggang	30	90,46	A	Sangat Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa Pelayanan Administrasi	30	90,46	A	Sangat Baik
25	Sekretariat Daerah - Bagian Prokompim	76	88,67	A	Sangat Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Protokol dan Komunikasi Pimpinan	76	88,67	A	Sangat Baik
	Sekretariat Daerah - Bagian Umum	15	89,07	A	Sangat Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Penunjang Kesekretariatan	15	89,07	A	Sangat Baik
	Sekretariat Daerah – Bagian Hukum	54	77,67	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Website Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum	54	77,67	B	Baik
26	UPT Puskesmas Kelapa Kampit	367	81,46	B	Baik
	- Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan Puskesmas Kelapa Kampit	367	81,46	B	Baik
Grand Total		3.411	86,91	B	Baik

BUPATI BELITUNG TIMUR,



KAMARUDIN MUTEN