



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Dr. Soehardjo No. 7 Pariaman 25514 | Telp. (0751) 93399 | Fax (0751) 93953

Website : www.dukcapil.padangpariamankab.go.id

Email Layanan Pengaduan : dukcapilceria.pelayanan@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Nomor : 01.E/KEP/DISDUKCAPIL/2020

TENTANG

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PADANG PARIAMAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PADANG PARIAMAN

- MENIMBANG : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dimaksud;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.
- MENINGGAT : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Mentawai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 177, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3898);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Pariaman Di Propinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4187);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
6. Undang-Undang ...

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik);
7. 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 diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149):
9. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

16. Peraturan Daerah ...

16. Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 1 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Padang Pariaman Tahun Anggaran 2020;
18. Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Padang Pariaman Tahun Anggaran 2020;
19. Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 55 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- PERTAMA** : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.
- KEDUA** : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dilaksanakan dengan 2 (dua) cara yaitu :
1. Survei Eksternal yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Pariaman yang bekerja sama Pihak Ketiga.
 2. Survei Internal yang dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setiap bulan, dengan metode antara lain :
 - 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
 - 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirim melalui surat;
 - 3) Kuesioner elektronik (internet/ *e-survey*);
 - 4) Diskusi kelompok terfokus;
 - 5) Wawancara kelompok terfokus.
- KETIGA** : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.
- KEEMPAT** : Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.
- KELIMA** : Segala biaya yang timbul akibat Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Padang Pariaman Tahun Anggaran 2020 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

DITETAPKAN DI : P A R I A M A N
PADA TANGGAL : 02 JANUARI 2020

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**



M. M. DHLY. S, AP. MM

NIP. 197601301995031001

Tembusan disampaikan kepada yth:

1. Bupati Padang Pariaman;
2. Inspektur Kabupaten Padang Pariaman;
3. Kepala BPKD Kabupaten Padang Pariaman;
4. Kepala Bagian Organisasi dan RB Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Pariaman;
5. Arsip