

# LAPORAN AKHIR

## HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG  
TAHUN 2021

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan penilaian mandiri sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik, akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang tinggi. Pemberian pelayanan publik oleh ASN kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan ASN dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pandemi Covid-19 telah banyak mengajarkan kita dalam hal tata kelola birokrasi, berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah salah satunya adalah transformasi pada pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam kondisi bagaimanapun, birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan menjadi hal yang sangat diperlukan untuk melayani masyarakat agar haknya tetap dilayani sebagai warga negara.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini cenderung belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14

Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.2. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang.

Adapun sasaran survei ini 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.
5. Mendorong penyelenggara pelayanan meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya sehingga pengguna layanan memperoleh kejelasan
6. Mendorong sebagai pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilainya kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan jani penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur
7. Mengukur ketaatan Penyelenggara Pelayanan Publik dalm memenuhi Standar Pelayanan Publik yang efektif dan efisien
8. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik secara terus menerus dan berkesinambungan sebagai upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.
9. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah mal administrasi

### 1.3. METODE

Survei ini menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Karakteristik populasi dari pengguna layanan merupakan identitas pengguna layanan, yang meliputi Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan.

Keterwakilan anggota sampel didasarkan pada karakteristik populasi yang diambil sesuai dengan jumlah responden.

Dalam penentuan jumlah besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

### 1.4. JADWAL

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dilaksanakan pada bulan Januari sampai Desember 2021.

Tabel 1  
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat  
Tahun 2021

No.	Nama Tahapan Kegiatan	Bulan/Tahun											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	2			5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Melaksanakan rapat persiapan survey kepuasan masyarakat dan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik												
2	Melaksanakan sosialisasi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik												
3	Melaksanakan sosialisasi Survey kepuasan masyarakat												
4	Melaksanakan Monitoring survey kepuasan masyarakat dan kepatuhan terhadap standar pelayanan Publik												
5	Laporan akhir												

## **1.5 BIAAYA**

Besar biaya yang diperlukan untuk kegiatan ini adalah sebesar Rp. 24.500.000,- (Dua puluh Empat Juta Lima Ratus Ribu Rupiah)

## **BAB II**

### **LAPORAN HASIL ANALISIS**

#### **2.1. Kuesioner**

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Secara umum, bagian kuesioner dibagi menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Bagian Pertama

Berisikan Judul kuesioner dan nama instansi

2. Bagian Kedua

Berisikan identitas responden, antara lain Nama, Jenis Kelamin, Pendidikan. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diterima. Selain itu juga dapat ditambahkan kolom waktu saat dilaksanakan survei.

3. Bagian Ketiga

Berisikan daftar pertanyaan yang mencakup sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, yaitu :

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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.

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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 2.2. Perhitungan

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot Nilai Per Unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 2  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik



## Variabel dan Indikator Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan

Variabel dan Indikator					
No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Bobot*		
1	Standar Pelayanan	Persyaratan	6		
		Sistem mekanisme dan prosedur	6		
		Produk Pelayanan	6		
		Jangka Waktu Penyelesaian	12		
2	Maklumat Layanan	Biaya/ Tarif	12		
		Ketersediaan Maklumat Pelayanan	12		
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)	12		
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Ketersediaan ruang tunggu	3		
		Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2		
5	Pelayanan Khusus	Ketersediaan loket/meja pelayanan	3		
		Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2		
6	Pengelolaan Pengaduan	Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2		
		Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	5		
7	Penilaian Kinerja	Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3		
		Ketersediaan Pejabat /Petugas Pengelola Pengaduan	5		
8	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	3		
		Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2		
		Ketersediaan Motto Pelayanan	2.5		
		Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card	2.5		
9	Atribut	**Pelayanan Terpadu (Jawaban Pilihan harus satu yang dipilih)	10		
		a) Pelayanan Terpadu Tingkat Kementerian Lembaga	7		
		b) Pelayanan Terpadu Tingkat Direktorat Jenderal/Deputi	7		
		c) Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat/Direktur/Eselon III	5		
10	LEMBAGA / KEMENTERIAN	d) Bukan Pelayanan Terpadu	0		
		NILAI	TINGKAT KEPATUHAN	ZONA	Entitas
		0 – 50	RENDAH	MERAH	Pemerintah Daerah
		51 – 80	SEDANG	KUNING	
81 – 100	TINGGI	HIJAU			
ZONA KEPATUHAN OMBUDSMAN					

### 2.3. Deskripsi Hasil

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari setiap unit penyelenggara pelayanan publik, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 3  
Nilai IKM Per Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Perangkat Daerah se-Kabupaten Sumedang Tahun 2021

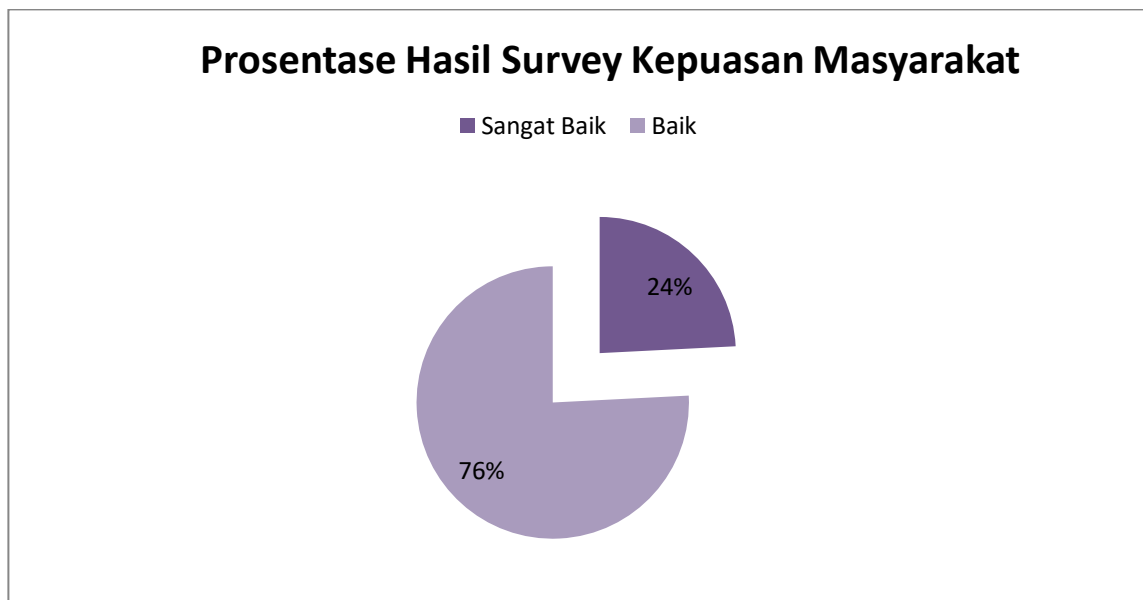
No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	MUTU PELAYANAN
1	2	4	5
1	Sekretariat Daerah	87,42	Baik
2	Sekretariat DPRD	86,24	Baik
3	Inspektorat	83,22	Baik
4	Dinas Pendidikan	88,10	Baik
5	Dinas Kesehatan	86,89	Baik
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	82,70	Baik
7	Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	79,00	Baik
8	Satuan Polisi Pamong Praja	87,31	Baik
9	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	88,38	Sangat Baik
10	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	91,43	Sangat Baik
11	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	77,52	Baik

12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	85,68	Baik
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	80,90	Baik
14	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	89,71	Sangat Baik
15	Dinas Perhubungan	82,96	Baik
16	Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik	81,86	Baik
17	Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan	88,33	Sangat Baik
18	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	85,40	Baik
19	Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga	88,34	Sangat Baik
20	Dinas Arsip dan Perpustakaan	87,05	Baik
21	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	82,03	Baik
22	Dinas Peternakan dan Perikanan	80,12	Baik
23	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	86,04	Baik
24	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	86,04	Baik
25	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	83,62	Baik
26	Badan Pengelola Pendapatan Daerah	91,77	Sangat Baik
27	RSUD Kab. Sumedang	79,18	Baik
28	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	85,89	Baik
29	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	89,02	Sangat Baik
30	Kecamatan Jatinangor	86,75	Baik
31	Kecamatan Cimanggung	85,55	Baik
32	Kecamatan Tanjungsari	87,79	Baik
33	Kecamatan Sukasari	88,00	Baik
34	Kecamatan Pamulihan	84,62	Baik
35	Kecamatan Rancakalong	89,14	Sangat Baik
36	Kecamatan Sumedang Selatan	86,14	Baik
37	Kecamatan Sumedang Utara	89,53	Sangat Baik
38	Kecamatan Cisarua	87,77	Baik
39	Kecamatan Cimalaka	89,73	Sangat Baik

40	Kecamatan Tanjungkerta	87,14	Baik
41	Kecamatan Tanjungmedar	90,77	Sangat Baik
42	Kecamatan Surian	96,55	Sangat Baik
43	Kecamatan Buahdua	87,50	Baik
44	Kecamatan Conggeang	88,36	Sangat Baik
45	Kecamatan Paseh	81,56	Baik
46	Kecamatan Ujungjaya	84,28	Baik
47	Kecamatan Tomo	88,03	Baik
48	Kecamatan Jatigede	83,08	Baik
49	Kecamatan Jatinunggal	86,00	Baik
50	Kecamatan Wado	83,05	Baik
51	Kecamatan Cibugel	86,61	Baik
52	Kecamatan Darmaraja	84,30	Baik
53	Kecamatan Cisit	85,31	Baik
54	Kecamatan Situraja	88,08	Baik
55	Kecamatan Ganeas	90,60	Sangat Baik
56	Kelurahan Pasanggrahan Baru	77,76	Baik
57	Kelurahan Regolwetan	83,96	Baik
58	Kelurahan Cipameungpeuk	82,16	Baik
59	Kelurahan Talun	79,39	Baik
60	Kelurahan Kotakaler	83,61	Baik
61	Kelurahan Situ	76,43	Baik
62	Kelurahan Kotakulon	88,67	Sangat Baik
<b>IKM KABUPATEN SUMEDANG TAHUN 2021</b>		<b>85,60</b>	<b>Baik</b>

Dari tabel di atas dapat diketahui Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mana yang termasuk Kategori Sangat Baik, Baik dan Kurang Baik. Untuk IKM tertinggi yaitu Kecamatan Surian (96,55), sedang yang terendah yaitu Kelurahan Situ (76,43), dengan Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat tingkat Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang sebesar **85,60** atau kategori **B** dengan kinerja unit pelayanan **BAIK**.

Prosentase hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dapat dilihat pada diagram di bawah ini :



Dengan rincian sebagai berikut :

A. Kategori Sangat Baik

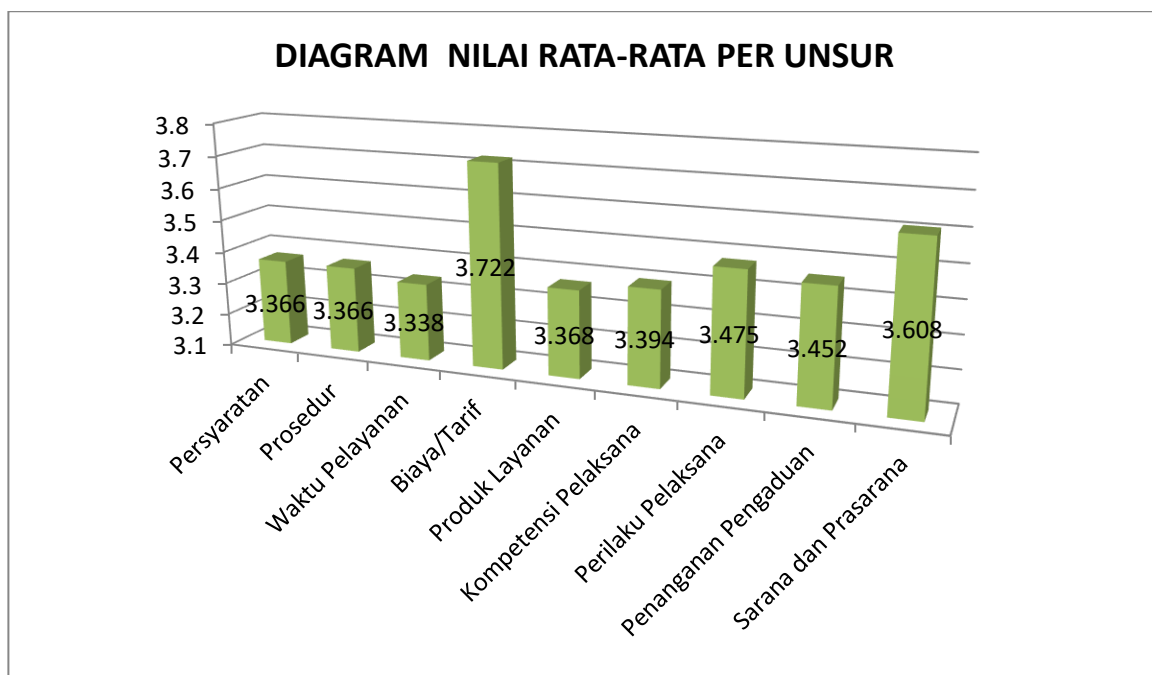
1. Dinas Sosial
2. Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi
3. Dinas Pengendalian Penduduk dan KB
4. Dinas Koperasi, Industri, Perdagangan dan UMKM
5. Dinas Pariwisata, kebudayaan, pemuda dan olahraga
6. Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah
7. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
8. Kecamatan Rancakalong
9. Kecamatan Sumedang Utara
10. Kecamatan Cimalaka
11. Kecamatan Tanjungmedar
12. Kecamatan Surian
13. Kecamatan Conggeang
14. Kecamatan Ganeas
15. Kelurahan Kotakulon

B. Kategori Baik

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat
4. Dinas Pendidikan
5. Dinas Kesehatan

6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
7. Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan
8. Satuan Polisi Pamong Praja
9. Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan
10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
11. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
12. Dinas Perhubungan
13. Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik
14. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
15. Dinas Arsip dan Perpustakaan
16. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan
17. Dinas Peternakan dan Perikanan
18. Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
19. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
20. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
21. RSUD Kab. Sumedang
22. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik
23. Kecamatan Jatinangor
24. Kecamatan Cimanggung
25. Kecamatan Tanjungsari
26. Kecamatan Sukasari
27. Kecamatan Pamulihan
28. Kecamatan Sumedang Selatan
29. Kecamatan Cisarua
30. Kecamatan Tanjungkerta
31. Kecamatan Buahdua
32. Kecamatan Paseh
33. Kecamatan Ujungjaya
34. Kecamatan Tomo
35. Kecamatan Jatigede
36. Kecamatan Jatinunggal
37. Kecamatan Wado
38. Kecamatan Cibugel
39. Kecamatan Darmaraja
40. Kecamatan Cisit
41. Kecamatan Situraja
42. Kelurahan Pasanggrahan Baru
43. Kelurahan Regolwetan
44. Kelurahan Cipameungpeuk
45. Kelurahan Talun
46. Kelurahan Kotakaler
47. Kelurahan Situ

Di bawah ini Rekapitulasi Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan :



Dilihat dari tabel di atas, nilai rata-rata tertinggi pada unsur Biaya/Tarif, dan nilai rata-rata terendah pada unsur waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Nilai Rata- Rata Per Unsur Layanan Tahun 2021**

NO	UNSUR SKM	NRR	NRR Tertimbang (NRR x 0,111)
U1	Persyaratan	3,36	0,370
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	0,370
U3	Waktu Penyelesaian	3,33	0,367
U4	Biaya/Tarif	3,72	0,409
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	0,370
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	0,373
U7	Perilaku Pelaksana	3,47	0,382
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,45	0,379
U9	Sarana dan Prasarana	3,60	0,400
<b>Jumlah</b>			<b>3,424</b>
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			<b>85,60</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>BAIK</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui untuk Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,60 sehingga mutu pelayanan di Pemerintah Kabupaten Sumedang termasuk kategori B dengan kinerja unit pelayanan BAIK dengan nilai rata-rata perunsur layanan sebagai berikut :

1. Bahwa unsur survey kepuasan masyarakat tertinggi adalah **Biaya/Tarif sebesar 3,72** dan yang kedua adalah **Sarana dan Prasarana sebesar 3,60**. Hal ini sesuai dengan hasil evaluasi tahun-tahun sebelumnya dimana untuk sarana dan prasarana telah dilakukan pembenahan-pembenahan baik fisik maupun sarana/prasarana sistem elektronik pelayanan publik. dan unsur biaya/tarif telah dilakukan pembenahan pada seluruh unit layanan terkait transparansi unsur biaya/tarif.
2. Unsur layanan yang mendapatkan nilai rata-rata terendah adalah **Waktu Penyelesaian sebesar 3,33**. Di susul dengan **unsur Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosdedur dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** yang mendapatkan **nilai rata-rata 3.36**.

#### **2.4 Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil Rekapitulasi Survey Kepuasan masyarakat pada Unit-unit layanan Perangkat Daerah se- Kabupaetn Sumedang di dapat Indeks Kepuasan Masyarakat sebsar 85,60 dari target yang di tentukan tahun 2021 sebesar 86,00 sehingga capaian target tidak tercapai. Untuk itu kami melakukan analisis atas ketidak tercapaian target tersebut dengan menggunakan 2 (dua) metode analisis yaitu Analisis Bivariat dan Analisis Univariat sebagai berikut :

##### **2.4.1 Analisis Bivariat**

Analisis ini dilakukan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari hasil pelaksanaan survei antara lain :

1. Bahwa unsur survey kepuasan masyarakat tertinggi adalah **Biaya/Tarif sebesar 3,72** naik 0,21 poin dari capaian tahun 2020 sebesar 3,51
2. Unsur layanan yang mendapatkan nilai rata-rata terendah adalah **Waktu Penyelesaian sebesar 3,33**. Akan tetapi mengalami kenaikan 0,12 poin dari capaian tahun 2020 sebesar 3,21.
3. **Unsur Persyaratan dengan capaian 3,36** naik 0,12 poin dari capaian tahun 2020 sebesar 3,24
4. **Unsur Sistem Mekanisme Prosedur dengan capaian 3,36** naik 0,11 poin dari capaian tahun 2020 sebesar 3,25
5. **Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan capaian 3,36** naik 0,11 poin dari capaian tahun 2020 sebesar 3,25

6. **Kompetensi Pelaksana dengan capaian 3,39** naik 0,07 poin dari capaian tahun 2020 sebesar 3,32
7. **Perilaku Pelaksana dengan capaian 3,47** naik 0,15 poin dari capaian tahun 2020 sebesar 3,32
8. **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan capaian 3,45** naik 0,07 poin dari capaian tahun 2020 sebesar 3,38
9. **Sarana dan Prasarana dengan capaian 3,60** naik 0,19 poin dari capaian tahun 2020 sebesar 3,41

Berdasarkan hasil analisis dari capaian tahun 2021 seluruh unsur mengalami kenaikan 3,33 poin dari capaian tahun 2020 sebesar 82,27

#### **2.4.2 Analisis Univariat**

Analisis Univariat yang akan kami uraikan merupakan analisis hubungan antara unsur – unsur penilaian survey yang kami laksanakan sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan dengan Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur akan saling berhubungan dan saling menunjang dikarena di dalam unsur sistem, mekanisme Prosedur akan terdapat unsur persyaratan. Capaian kenaikan unsur persyaratan akan naik seiring dengan sistem, mekanisme prosedur yang simple dan sesuai.
2. Unsur Persyaratan dengan unsur waktu penyelesaian menurut analisis yang kami laksanakan unsur ini sangat berhubungan dan ketergantungan dimana apabila persyaratan yang sudah ditentukan apabila sudah lengkap maka waktu penyelesaian akan relatif cepat.
3. Unsur persyaratan dengan unsur biaya/tarif dan unsur produk spesifikasi jenis layanan berdasarkan dari analisis yang kami laksanakan terdapat hubungan yaitu unsur persyaratan yang di buat tergantung dari ada tidak adanya biaya pelayanan dan persyaratan yang di tetapkan juga tergantung dari jenis produk layanan karena setiap jenis produk layanan akan berbeda persyaratannya, dimana unsur persyaratan harus jelas sesuai dengan unsur jenis layanan/produk layanan.
4. Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur dengan unsur waktu penyelesaian dan unsur produk jenis layanan dari hasil analisis saling berhubungan dan sudah cukup sesuai sehingga bisa mendongrak nilai survey kepuasan masyarakat dimana.
5. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur waktu penyelesaian, produk jenis layanan, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan,



saran dan masukan sudah cukup baik dimana unsur kompetensi pelaksana bisa mendorong unsur-unsur pelayanan yang lain capaiannya bisa lebih baik.

6. Unsur Perilaku Pelaksana sangat berhubungan secara langsung dengan semua unsur layanan sehingga perilaku pelaksana merupakan bagian penting pada proses pelayanan. Perilaku pelayanan dengan penerapan budaya layanan 3S (Senyum, Salam, Sapa), budaya perilaku berpakaian yang rapih dan lengkap. unsur perilaku pelaksana untuk tahun 2021 menunjukkan kenaikan nilai yang cukup baik.
7. Unsur Penanganan Pengaduan merupakan salah satu bentuk Pelayanan Publik yang telah dilakukan. Peanganan Pengaduan yang telah dilakukan terdapat dua cara yaitu secara elektronik (website dan aplikasi SP4N LAPOR) dan penanganan pengaduan secara langsung tatap muka. Penanganan pengaduan tersebut akan sangat bermanfaat terhadap peningkatan unsur-unsur IKM dimana dengan adanya pengaduan dari masyarakat, penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui kelemahan-kelemahan yang harus secepatnya dibenahi. Nilai Penanganan Pengaduan pada Tahun 2021 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya dan di iringi dengan kenaikan unsur –unsur yang lainnya. Hal ini mengindikasikan adanya perbaikan-perbaikan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sumedang.

Dari hasil analisis yang kami lakukan terdapat kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga pada tahun 2021 tidak tercapai target. Berikut kami sampaikan beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik pada unit-unit layanan Perangkat Daerah se- Kabupaten Sumedang :

**Tabel 5**  
**Kendala, Solusi dan Rencana Tindak Lanjut**  
**Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Kendala	Solusi	Rencana Tindak Lanjut
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya publikasi persyaratan layanan oleh masing-masing unit layanan</li> <li>2. Sebagian besar unnit –unit layanan belum secara rinci menjelaskan persyaratan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harus melaksanakan publikasi secara masiv dengan menggunakan berbagai media</li> <li>2. Evaluasi Standar Pelayanan secara berkala untuk persyaratan layanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik</li> <li>2. Pelaksanaan evaluasi Standar Pelayanan Perangkat Daerah</li> </ol>
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya publikasi persyaratan layanan oleh masing-masing unit</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harus melaksanakan publikasi secara masiv dengan menggunakan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik</li> </ol>

	<p>layanan</p> <p>2. Sebagian besar unit –unit layanan belum secara rinci menjelaskan Mekanisme dan prosedur layanan</p>	<p>berbagai media</p> <p>2. Evaluasi Standar Pelayanan secara berkala untuk Mekanisme dan prosedur layanan</p>	<p>2. Pelaksanaan evaluasi Standar Pelayanan Perangkat Daerah</p>
3	<p>Beberapa produk layanan yang berada pada masing-masing unit layanan masih terdapat keterlambatan dalam proses penyelesaian atau jangka waktu penyelesaian dipandang terlalu lama sehingga masyarakat/pengguna layanan merasa kurang puas atas layanan yang diberikan</p>	<p>1. Evaluasi Standar Pelayanan secara berkala untuk Waktu Penyelesaian</p> <p>2. Peningkatan penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik</p>	<p>1. Pelaksanaan evaluasi Standar Pelayanan Perangkat Daerah</p> <p>2. Peningkatan penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik</p>
4	<p>Masih terdapat pengaduan-pengaduan yang belum terselesaikan</p>	<p>1. Penempatan petugas khusus penanganan pengaduan yang telah di bekali kompetensi</p> <p>2. Efektivitas penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik, SP4N LAPOR, Website</p>	<p>1. Peningkatan Kompetensi Petugas Pengelola Pengaduan dengan mengikutsertakan pada pelatihan-pelatihan, seminar, bimtek dll.</p> <p>2. Efektivitas penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik, SP4N LAPOR, Website pada masing-masing unit layanan</p>
5	<p>Masih kurangnya sarana prasana untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus dan umum pada tiap-tiap unit layanan</p>	<p>Peningkatan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan</p>	<p>Peningkatan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan pada seluruh unit layanan Perangkat Daerah</p>

## 2.5 Hasil Evaluasi Kepatuhan Terhadap Strandar Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil perhitungan Kepatuhan terhadap Standar pelayanan diperoleh data sebagai berikut :

No	Perangkat Daerah	Nilai Hasil Evaluasi	Zona
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	96,50	Hijau
2	RSUD Kab. Sumedang	96,25	Hijau
3	Dinas Peternakan dan Perikanan	95,00	Hijau
4	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	94,25	Hijau
5	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	89,00	Hijau
6	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	83,50	Hijau
7	Kecamatan Sumedang Utara	82,25	Hijau
8	Kecamatan Jatinangor	82,00	Hijau
9	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	81,50	Hijau
10	Kecamatan Sumedang Selatan	81,50	Hijau
11	Kecamatan Cimalaka	81,50	Hijau
12	Kecamatan Tanjungsari	81,50	Hijau
13	Kecamatan Sukasari	80,50	Kuning
14	Kecamatan Ganeas	80,00	Kuning
15	Kelurahan Cipameungpeuk	80,00	Kuning
16	Satuan Polisi Pamong Praja	80,00	Kuning
17	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	79,25	Kuning
18	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	78,50	Kuning
19	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	78,50	Kuning
20	Kecamatan Cimanggung	78,00	Kuning
21	Kecamatan Pamulihan	77,75	Kuning
22	Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik	77,50	Kuning
23	Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga	75,75	Kuning
24	Kecamatan Cisarua	77,50	Kuning

25	Badan Pengelola Pendapatan Daerah	77,00	Kuning
26	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	76,50	Kuning
27	Kecamatan Tanjungmedar	75,00	Kuning
28	Sekretariat Daerah	73,50	Kuning
29	Kecamatan Rancakalong	73,00	Kuning
30	Kecamatan Conggeang	71,50	Kuning
31	Kecamatan Situraja	71,50	Kuning
32	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	70,00	Kuning
33	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	70,00	Kuning
34	Kecamatan Jatinunggal	69,25	Kuning
35	Kecamatan Tomo	68,75	Kuning
36	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	65,50	Kuning
37	Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	63,75	Kuning
38	Kecamatan Paseh	62,00	Kuning
39	Dinas Perhubungan	61,50	Kuning
40	Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan	60,00	Kuning
41	Kecamatan Ujungjaya	59,00	Kuning
42	Dinas Kesehatan	58,50	Kuning
43	Kecamatan Surian	57,25	Kuning
44	Inspektorat	57,00	Kuning
45	Kecamatan Buahdua	57,00	Kuning
46	Kecamatan Jatigede	54,75	Kuning
47	Kecamatan Cibugel	54,00	Kuning
48	Dinas Arsip dan Perpustakaan	51,00	Kuning
49	Kecamatan Tanjungkerta	47,00	Merah
50	Kecamatan Wado	46,75	Merah
51	Kelurahan Situ	39,00	Merah
52	Kecamatan Darmaraja	37,50	Merah
53	Kelurahan Kotakulon	38,25	Merah
54	Kelurahan Pasanggrahan Baru	36,50	Merah
55	Kelurahan Talun	33,00	Merah

56	Kelurahan Kotakaler	33,00	Merah
57	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	25,00	Merah
58	Dinas Pendidikan	17,00	Merah
59	Sekretariat DPRD	15,5	Merah
60	Kecamatan Cisit	15,00	Merah
61	Kelurahan Regolwetan	14,75	Merah
62	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	14,00	Merah
<b>Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang</b>		<b>63,77</b>	<b>Kuning</b>

Berdasarkan hasil evaluasi, dari jumlah perangkat daerah yang melaporkan hasil penilaian mandiri dapat dikategorikan menjadi :

1. Tingkat Kepatuhan Tinggi ( Zona Hijau) sebanyak 12 PD
2. Tingkat Kepatuhan Sedang (Zona Kuning) sebanyak 34 PD
3. Tingkat Kepatuhan Rendah (Zona Merah) sebanyak 14 PD

Dari tabel diatas diketahui bahwa Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan tertinggi yaitu Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu sebesar 96,50, sedangkan yang terendah yaitu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa adalah 14,00. Untuk pengukuran nilai Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan selaku penyelenggara pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang adalah tingkat kepatuhan sedang berada di zona kuning dengan nilai 63,77.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap Unit Penyelenggara adalah sebagai berikut :

1. Diperoleh Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat dari 62 Perangkat Daerah di Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang sebesar **85,60** sehingga masuk kategori “**B**” atau termasuk kriteria “**BAIK**”.
2. Unsur survey kepuasan masyarakat tertinggi adalah Biaya/Tarif sebesar 3,72 sedangkan yang terendah adalah waktu penyelesaian sebesar 3,33. Unsur ini dapat menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan Publik sehingga sangat penting untuk dipertahankan.
3. Berdasarkan hasil evaluasi Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan tertinggi adalah Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Sebesar 96,50, sedangkan yang terendah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebesar 14,00. Untuk pengukuran nilai Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan selaku penyelenggara pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang adalah kategori Sedang berada pada Zona Kuning. Variabel standar pelayanan yang dilakukan terhadap penilaian kepatuhan di Pemerintah Kabupaten Sumedang yaitu :
  - a. Standar Pelayanan;
  - b. Maklumat Pelayanan;
  - c. Sistem Informasi Pelayanan Publik;
  - d. Sarana, Prasarana, dan fasilitas;
  - e. Pelayanan Khusus;
  - f. Pengelola Pengaduan;
  - g. Penilaian Kinerja;
  - h. Visi, Misi, dan Moto Pelayanan; dan
  - i. Atribut

#### **3.2. Saran/Rekomendasi**

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diharapkan agar setiap unit pelayanan, melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Unsur waktu penyelesaian
  - Mengevaluasi jadwal pelayanan dan pelaksanaannya
  - Memasang informasi jika terjadi perubahan jadwal pelayanan

2. Menindaklanjuti pengaduan, saran/masukan yang disampaikan oleh responden agar dapat memperbaiki/mingkatkan mutu pelayanan.
3. Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya untuk kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Perangkat Daerah yang masih kurang baik dan tidak melaporkan, agar melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Penilaian kepatuhan dilakukan untuk meningkatkan Kepatuhan penyelenggara Pelayanan Publik secara terus menerus dan berkesinambungan sebagai upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Penilaian kepatuhan bertujuan untuk memperbaiki kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah mal administrasi.

Demikian, laporan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik dan Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2021 kami sampaikan untuk menjadi bahan lebih lanjut.

Sumedang, Desember 2021

KEPALA BAGIAN ORGANISASI  
SEKRETARIS DAERAH,



**Dra. Hj. YANUARTI KANIA DEWI, MT.**

Pembina Tk. I/

NIP. 19730104 199202 2 001



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Alamat : Jl. Prabu Gajah Agung No. 9, No.Tlp: (0261) 201313,  
Website : <http://www.setda.sumedangkab.go.id/> E-mail :  
humas\_sumedang@yahoo.com , 45323

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN SUMEDANG  
NOMOR 45 TAHUN 2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA TEKNIS MONITORING SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT DAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG  
TAHUN ANGGARAN 2021

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMEDANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi pelayanan oleh Perangkat Daerah penyelenggara Pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang sesuai dengan asas-asas pelayanan publik perlu dilaksanakan evaluasi pelayanan publik;
  - b. bahwa evaluasi pelayanan publik ditujukan baik terhadap perangkat daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik, berupa penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik maupun terhadap masyarakat berupa survei kepuasan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah;
  - c. bahwa agar pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat dan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dapat berdaya guna dan berhasil guna, perlu dibentuk tim pelaksana teknis monitoring survei kepuasan masyarakat dan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Pembentukan Tim Pelaksana Teknis Monitoring Survei Kepuasan Masyarakat dan Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang Tahun Anggaran 2021;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

2. Undang-Undang...



2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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 diubah beberapa kali, terakhir 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);
4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2009 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2012 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 7);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2016 Nomor 11);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2020 Nomor 11);
9. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 83 Tahun 2011 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2011 Nomor 83) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir diubah dengan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Sumedang Nomor 83 Tahun 2011 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2014 Nomor 40);
10. Peraturan...

10. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 109 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2015 Nomor 109);
11. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Sekretariat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2017 Nomor 2) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 79 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2020 Nomor 79);


MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA TEKNIS MONITORING SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG TAHUN ANGGARAN 2021.
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Teknis Monitoring Survei Kepuasan Masyarakat dan Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang Tahun Anggaran 2021, dengan susunan keanggotaan dan uraian tugas sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pelaksana Teknis Monitoring Survei Kepuasan Masyarakat dan Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertugas:
- a. melakukan monitoring survei kepuasan masyarakat atas pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, untuk evaluasi terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*);
  - b. melakukan monitoring atas kepatuhan penyelenggara pelayanan publik pada semua Perangkat Daerah se-Kabupaten Sumedang terhadap standar pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan hasil pelaksanaan monitoring survei kepuasan masyarakat dan hasil monitoring kepatuhan penyelenggara pelayanan publik di seluruh Perangkat Daerah se-Kabupaten Sumedang terhadap standar pelayanan publik kepada Bupati Sumedang.
- KETIGA : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sumedang Tahun Anggaran 2021.

KEEMPAT...

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sumedang  
pada tanggal 27 Januari 2021

The stamp is circular with the text "Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang" around the perimeter. In the center, it says "SEKRETARIS DAERAH," followed by a handwritten signature and the name "HERMAN SURYATMAN" printed below it.

SEKRETARIS DAERAH,  
*[Handwritten Signature]*  
HERMAN SURYATMAN