



BUPATI MAJALENGKA
PROVINSI JAWA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI MAJALENGKA
NOMOR 061/Kep.1031-Organisasi/2021
TENTANG

PENETAPAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PERANGKAT DAERAH
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2021

BUPATI MAJALENGKA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, maka perlu adanya evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Perangkat Daerah;
- b. bahwa evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Perangkat Daerah telah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b serta sebagai pelaksanaan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik maka perlu menetapkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka Tahun 2021 dengan Keputusan Bupati;
- 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 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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6041);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2016 Nomor 14) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2019 Nomor 12).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka Tahun 2021 sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Rata-rata hasil Survei ditetapkan sebagai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka.
- KETIGA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Majalengka
pada tanggal 21 Oktober 2021



LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI MAJALENGKA
 NOMOR : 061/Kep.1031-Organisasi/2021
 TANGGAL : 21 Oktober 2021
 TENTANG : PENETAPAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2021

DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2021

No	PERANGKAT DAERAH	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM/MUTU	
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	MUTU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	SEKRETARIAT DAERAH	0,36	0,40	0,33	0,42	0,37	0,36	0,36	0,34	0,41	83,77	B
2	SEKRETARIAT DPRD	0,38	0,37	0,37	0,37	0,38	0,37	0,36	0,38	0,39	82,50	B
3	INSPEKTORAT	0,44	0,44	0,37	0,19	0,44	0,44	0,39	0,35	0,22	82,5	B
4	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	0,35	0,34	0,33	0,42	0,34	0,35	0,37	0,34	0,38	80,54	B
5	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN	0,36	0,35	0,36	0,36	0,35	0,37	0,35	0,36	0,36	81,31	B
6	BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	0,34	0,33	0,35	0,34	0,35	0,34	0,34	0,34	0,34	78,08	B
7	BADAN PENDAPATAN DAERAH	0,36	0,35	0,35	0,35	0,35	0,36	0,37	0,35	0,35	80,58	B
8	BADAN KESBANGPOL	0,36	0,34	0,32	0,43	0,38	0,36	0,35	0,29	0,35	80,33	B
9	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	0,35	0,36	0,36	0,36	0,35	0,35	0,35	0,34	0,36	80,25	B

No	PERANGKAT DAERAH	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM/MUTU	
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	MUTU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
10	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	0,34	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,35	0,39	80,85	B
11	DINAS PENDIDIKAN	0,35	0,36	0,35	0,35	0,36	0,36	0,36	0,34	0,36	79,74	B
12	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	0,37	0,37	0,35	0,43	0,36	0,35	0,36	0,34	0,42	84,82	B
13	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	0,35	0,34	0,35	0,38	0,36	0,36	0,35	0,34	0,33	79,67	B
14	DINAS P3AKB	0,34	0,35	0,33	0,39	0,35	0,34	0,35	0,35	0,38	80,21	B
15	DINAS KETAHANAN PANGAN PERTANIAN DAN PERIKANAN	0,35	0,35	0,35	0,35	0,36	0,36	0,35	0,35	0,36	80,40	B
16	DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN	0,36	0,35	0,36	0,36	0,37	0,37	0,38	0,34	0,36	81,94	B
17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU	0,36	0,36	0,39	0,39	0,36	0,36	0,37	0,36	0,36	83,36	B
18	DINAS SOSIAL	0,38	0,38	0,38	0,43	0,38	0,38	0,40	0,38	0,42	90,31	A
19	DINAS KETENAGAKERJAAN, KOPERASI DAN UKM	0,36	0,35	0,33	0,42	0,34	0,35	0,35	0,33	0,33	80,13	B
20	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG	0,36	0,36	0,36	0,39	0,37	0,37	0,37	0,35	0,41	84,48	B
21	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PRMUKIMAN DAN PERTANAHAN	0,37	0,37	0,25	0,38	0,37	0,38	0,37	0,38	0,38	82,75	B
22	DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA	0,40	0,39	0,36	0,41	0,38	0,4	0,38	0,37	0,41	87,78	B
23	DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN	0,35	0,36	0,36	0,35	0,36	0,35	0,36	0,36	0,33	80,48	B
24	DINAS PERHUBUNGAN	0,35	0,35	0,38	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	79,12	B

No	PERANGKAT DAERAH	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM/MUTU	
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	MUTU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
25	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	0,34	0,33	0,32	0,43	0,34	0,34	0,31	0,42	0,32	79,55	B
26	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	0,39	0,38	0,38	0,37	0,40	0,38	0,40	0,38	0,40	88,14	B
27	DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH	0,36	0,36	0,39	0,39	0,36	0,36	0,37	0,36	0,36	83,36	B
28	DINAS KESEHATAN	0,36	0,34	0,35	0,36	0,35	0,35	0,35	0,35	0,58	79,80	B
29	RSUD CIDERES	0,40	0,39	0,36	0,41	0,38	0,38	0,37	0,35	0,43	86,50	B
30	RSUD MAJALENGKA	0,33	0,32	0,33	0,34	0,34	0,35	0,35	0,35	0,34	79,21	B
31	LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH	0,34	0,33	0,34	0,31	0,34	0,34	0,34	0,33	0,37	76,18	C
32	KECAMATAN CIGASONG	0,34	0,34	0,33	0,38	0,34	0,34	0,35	0,34	0,40	80,01	B
33	KECAMATAN SINDANG	0,35	0,38	0,37	0,37	0,35	0,37	0,39	0,38	0,36	83,75	B
34	KECAMATAN LEUWIMUNDING	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,39	0,36	82,28	B
35	KECAMATAN LEMAHSUGIH	0,37	0,36	0,34	0,40	0,36	0,36	0,38	0,35	0,31	81,53	B
36	KECAMATAN DAWUAN	0,34	0,34	0,33	0,33	0,33	0,33	0,34	0,33	0,35	76,75	B
37	KECAMATAN ARGAPURA	0,35	0,35	0,34	0,36	0,38	0,36	0,36	0,34	0,41	82,30	B
38	KECAMATAN SUKAHAJI	0,34	0,34	0,32	0,42	0,35	0,34	0,35	0,32	0,35	79,14	B
39	KECAMATAN PALASAH	0,34	0,35	0,34	0,42	0,35	0,34	0,37	0,36	0,42	83,19	B
40	KECAMATAN MAJALENGKA	0,36	0,37	0,36	0,35	0,36	0,36	0,37	0,33	0,34	81,20	B
41	KECAMATAN KADIPATEN	0,36	0,37	0,34	0,42	0,36	0,37	0,37	0,38	0,40	85,27	B

No	PERANGKAT DAERAH	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM/MUTU	
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	MUTU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
42	KECAMATAN CINGAMBUL	0,34	0,34	0,34	0,36	0,35	0,35	0,37	0,33	0,35	78,26	B
43	KECAMATAN SINDANGWANGI	0,36	0,35	0,32	0,35	0,33	0,33	0,35	0,35	0,36	79,73	B
44	KECAMATAN TALAGA	0,35	0,37	0,35	0,43	0,40	0,36	0,38	0,33	0,36	84,16	B
45	KECAMATAN KASOKANDEL	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	0,35	0,33	0,37	0,34	78,09	B
46	KECAMATAN LIGUNG	0,34	0,34	0,32	0,35	0,34	0,34	0,33	0,33	0,38	76,62	B
47	KECAMATAN PANYINGKIRAN	0,34	0,36	0,36	0,40	0,36	0,37	0,36	0,33	0,34	82,10	B
48	KECAMATAN KERTAJATI	0,33	0,33	0,34	0,44	0,33	0,33	0,33	0,32	0,43	80,50	B
49	KECAMATAN JATITUJUH	0,36	0,35	0,36	0,36	0,35	0,35	0,35	0,34	0,37	80,66	B
50	KECAMATAN MAJA	0,39	0,39	0,38	0,41	0,38	0,38	0,38	0,38	0,40	88,06	B
51	KECAMATAN BANJARAN	0,44	0,46	0,40	0,28	0,44	0,45	0,43	0,42	0,44	91,09	A
52	KECAMATAN CIKIJING	0,37	0,36	0,35	0,44	0,35	0,37	0,36	0,35	0,40	84,58	B
53	KECAMATAN BANTARUJEG	0,35	0,36	0,34	0,36	0,37	0,36	0,36	0,44	0,36	83,75	B
54	KECAMATAN MALAUSMA	0,32	0,37	0,35	0,35	0,38	0,36	0,39	0,35	0,32	80,80	B
55	KECAMATAN JATIWANGI	0,34	0,34	0,34	0,38	0,34	0,34	0,34	0,34	0,40	80,38	B
56	KECAMATAN RAJAGALUH	0,36	0,35	0,35	0,43	0,38	0,37	0,37	0,35	0,36	84,39	B
57	KECAMATAN SUMBERJAYA	0,34	0,34	0,33	0,35	0,33	0,33	0,33	0,33	0,41	80,22	B

No	PERANGKAT DAERAH	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM/MUTU	
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	MUTU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	NRR trtbg/Unsur	20,390	20,142	19,870	21,420	20,550	20,500	20,580	20,090	21,260		
	Ratas NRR trtbg	0,358	0,353	0,349	0,376	0,361	0,360	0,361	0,352	0,373	3,242	
IKM Unit Pelayanan											**)	
											81,054	

Keterangan

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	0,358
U2	Prosedur	0,353
U3	Waktu pelayanan	0,349
U4	Biaya/tarif	0,376
U5	Produk layanan	0,361
U6	Kompetensi pelaksana	0,360
U7	Perilaku pelaksana	0,361
U8	Sarana Prasarana	0,352
U9	Penanganan Pengaduan	0,373

IKM UNIT PELAYANAN**81,05****Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,3
- C** (kurang Baik) : 76,6 - 65
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

