



BUPATI MAJALENGKA
PROVINSI JAWA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI MAJALENGKA
KABUPATEN MAJALENGKA
NOMOR OT.04/KEP.976-ORGANISASI/2022
TENTANG

PENETAPAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PERANGKAT
DAERAH TAHUN 2022

BUPATI MAJALENGKA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Perangkat Daerah telah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat perlu ditetapkan dalam satu Keputusan;
- c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Penetapan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Perangkat Daerah Tahun 2022;

- 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

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 Lembaran 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 dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757););
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 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

8. 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 Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2019 Nomor 12);
9. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 45 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka;
10. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 69 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Majalengka No. 19 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 69 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka;
11. Peraturan Bupati Majalengka No. 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat dan Unsur Penunjang Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka;
12. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 71 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka;

MEMUTUSKAN

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

Ditetapkan di Majalengka

Pada tanggal 25 Oktober 2022



LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI MAJALENGKA

NOMOR : OT.04/KEP.976-ORGANISASI/2022

TANGGAL : 25 OKTOBER 2022

TENTANG : PENETAPAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PERANGKAT DAERAH TAHUN 2022

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER PERANGKAT DAERAH DAN PER UNSUR PELAYANAN
KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2022

No	PERANGKAT DAERAH	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	MUTU
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	SEKRETARIAT DAERAH	0,36	0,37	0,36	0,45	0,36	0,37	0,37	0,35	0,42	85,35	B
2	SEKRETARIAT DPRD	0,38	0,37	0,37	0,37	0,38	0,37	0,36	0,38	0,39	85,30	B
3	INSPEKTORAT	0,36	0,36	0,35	0,40	0,36	0,37	0,39	0,34	0,44	84,70	B
4	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	0,35	0,35	0,33	0,43	0,34	0,34	0,36	0,33	0,41	81,06	B
5	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN	0,41	0,42	0,41	0,41	0,40	0,40	0,40	0,40	0,41	92,61	A
6	BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	0,34	0,34	0,36	0,35	0,36	0,35	0,35	0,34	0,34	79,28	B
7	BADAN PENDAPATAN DAERAH	0,36	0,35	0,35	0,35	0,35	0,36	0,37	0,35	0,35	81,03	B
8	BADAN KESBANGPOL	0,35	0,34	0,34	0,40	0,37	0,33	0,36	0,33	0,34	80,33	B
9	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	0,33	0,41	0,43	0,36	0,35	0,38	0,35	0,39	0,36	83,56	B

No	PERANGKAT DAERAH	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	MUTU
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
10	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	0,36	0,36	0,35	0,36	0,38	0,36	0,38	0,36	0,39	82,65	B
11	DINAS PENDIDIKAN	0,35	0,36	0,35	0,35	0,36	0,37	0,36	0,35	0,36	80,25	B
12	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	0,38	0,37	0,36	0,43	0,36	0,36	0,36	0,36	0,42	86,36	B
13	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	0,35	0,35	0,35	0,41	0,37	0,36	0,36	0,34	0,33	81,21	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	0,37	80,54	B
16	DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN	0,35	0,36	0,36	0,36	0,37	0,37	0,37	0,33	0,36	82,07	B
17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU	0,39	0,38	0,39	0,40	0,39	0,39	0,38	0,38	0,38	88,02	B
18	DINAS SOSIAL	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,37	0,36	0,35	81,66	B
19	DINAS KETENAGAKERJAAN, KOPERASI DAN UKM	0,36	0,35	0,34	0,42	0,34	0,35	0,35	0,33	0,33	80,36	B
20	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG	0,37	0,36	0,36	0,39	0,37	0,37	0,37	0,35	0,41	82,80	B
21	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN	0,35	0,35	0,34	0,35	0,43	0,34	0,36	0,37	0,39	82,75	B
22	DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA	0,40	0,40	0,42	0,39	0,40	0,39	0,41	0,26	0,40	87,97	B
23	DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN	0,37	0,32	0,34	0,39	0,41	0,35	0,35	0,41	0,34	81,79	B
24	DINAS PERHUBUNGAN	0,34	0,35	0,37	0,34	0,34	0,35	0,35	0,34	0,34	79,18	B
25	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	0,34	0,33	0,33	0,43	0,34	0,34	0,33	0,42	0,33	80,78	B
26	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	0,36	0,39	0,38	0,38	0,38	0,37	0,39	0,38	0,37	86,48	B

No	PERANGKAT DAERAH	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	MUTU
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
27	DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH	0,42	0,42	0,42	0,38	0,42	0,42	0,42	0,42	0,43	95,01	A
28	DINAS KESEHATAN	0,35	0,35	0,32	0,40	0,35	0,34	0,35	0,34	0,37	80,25	B
29	RSUD CIDERES	0,41	0,40	0,36	0,41	0,36	0,38	0,37	0,35	0,43	86,94	B
30	RSUD MAJALENGKA	0,36	0,35	0,35	0,37	0,35	0,36	0,36	0,37	0,35	80,73	B
31	LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH	0,37	0,38	0,38	0,32	0,37	0,38	0,37	0,37	0,39	83,56	B
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	0,36	0,38	0,37	0,38	0,36	0,38	0,39	0,38	0,36	85,35	B
34	KECAMATAN LEUWIMUNDING	0,36	0,36	0,38	0,36	0,36	0,37	0,37	0,38	0,37	83,50	B
35	KECAMATAN LEMAHSUGIH	0,39	0,36	0,34	0,44	0,36	0,36	0,38	0,37	0,31	83,41	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	0,37	0,36	0,35	0,38	0,37	0,38	0,38	0,36	0,42	84,80	B
38	KECAMATAN SUKAHAJI	0,34	0,34	0,34	0,42	0,32	0,34	0,33	0,33	0,42	80,50	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	0,37	0,36	0,36	0,36	0,37	0,33	0,34	81,76	B
41	KECAMATAN KADIPATEN	0,32	0,32	0,33	0,44	0,34	0,33	0,33	0,30	0,37	78,08	B
42	KECAMATAN CINGAMBUL	0,34	0,36	0,34	0,34	0,35	0,35	0,36	0,34	0,36	79,83	B
43	KECAMATAN SINDANGWANGI	0,34	0,34	0,34	0,42	0,32	0,34	0,33	0,33	0,42	80,50	B
44	KECAMATAN TALAGA	0,35	0,37	0,37	0,43	0,41	0,36	0,38	0,34	0,37	85,27	B
45	KECAMATAN KASOKANDEL	0,36	0,34	0,34	0,35	0,35	0,36	0,33	0,37	0,34	78,25	B

No	PERANGKAT DAERAH	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	MUTU
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
46	KECAMATAN LIGUNG	0,34	0,35	0,37	0,34	0,34	0,35	0,35	0,34	0,34	79,18	B
47	KECAMATAN PANYINGKIRAN	0,35	0,35	0,35	0,38	0,35	0,36	0,37	0,35	0,35	82,35	B
48	KECAMATAN KERTAJATI	0,40	0,39	0,39	0,44	0,38	0,40	0,39	0,40	0,40	90,78	A
49	KECAMATAN JATITUJUH	0,37	0,35	0,35	0,41	0,35	0,37	0,35	0,36	0,37	82,87	B
50	KECAMATAN MAJA	0,39	0,96	0,39	0,41	0,38	0,38	0,39	0,38	0,40	88,61	A
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	0,36	0,38	0,36	0,35	0,40	85,13	B
53	KECAMATAN BANTARUJEG	0,34	0,36	0,34	0,38	0,35	0,36	0,36	0,35	0,35	83,75	B
54	KECAMATAN MALAUSMA	0,35	0,38	0,37	0,37	0,39	0,38	0,40	0,37	0,35	81,14	B
55	KECAMATAN JATIWANGI	0,42	0,41	0,41	0,44	0,37	0,37	0,40	0,39	0,40	90,27	A
56	KECAMATAN RAJAGALUH	0,33	0,37	0,34	0,37	0,35	0,36	0,35	0,36	0,34	80,25	B
57	KECAMATAN SUMBERJAYA	0,36	0,35	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	81,47	B
	□NRR trtbg											
	/Unsur	20,650	21,320	20,490	21,570	20,770	20,740	20,880	20,390	21,450		
	Ratas NRR trtbg	0,362	0,374	0,359	0,385	0,364	0,364	0,366	0,358	0,376	3,309	
IKM Unit Pelayanan											**)	
IKM Unit Pelayanan											82,730	

Keterangan

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	0,362

- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

U2	Prosedur	0,374
U3	Waktu pelayanan	0,359
U4	Biaya/tarif	0,385
U5	Produk layanan	0,364
U6	Kompetensi pelaksana	0,366
U7	Perilaku pelaksana	0,358
U8	Sarana Prasarana	0,358
U9	Penanganan Pengaduan	0,376

IKM UNIT PELAYANAN	82,73
---------------------------	--------------

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

