



BUPATI SUMEDANG

Sumedang, 05 Januari 2022

Nomor : B/129/OT.03.01/I/2022
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Hasil Evaluasi Penilaian Mandiri
Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan
Publik dan Indeks Kepuasan
Masyarakat Unit pelayanan publik
Tahun 2021.

Yth. Seluruh Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan
Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang
di

Sumedang

Sebagaimana dimaklumi bersama bahwa proses pelayanan publik merupakan hal mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena terkait erat dengan khalayak masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan maupun tujuan. Oleh karena itu sudah merupakan kewajiban bagi Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Disamping itu pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dijadikan sebagai indikasi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh perangkat daerah/unit pelayanan publik.

Menyikapi hal tersebut, selama Tahun 2021 Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang melakukan upaya pemenuhan standar kepatuhan terhadap pelayanan publik serta mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi serta peningkatan kinerja pelayanan publik di setiap perangkat daerah/unit pelayanan publik.

Hasil evaluasi mandiri tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

No	Perangkat Daerah/ Unit Pelayanan Publik	Nilai Kepatuhan Terhadap SPP		IKM
		Nilai	Zona	
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	96,50	Hijau	85,4
2	RSUD	96,25	Hijau	79,18

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ODIZMJNK

3	Dinas Peternakan dan Perikanan	95,00	Hijau	80,12
4	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	94,25	Hijau	85,89
5	Dinas Sosial	89,00	Hijau	88,38
6	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	83,50	Hijau	91,43
7	Kecamatan Sumedang Utara	82,25	Hijau	89,53
8	Kecamatan Jatinangor	82,00	Hijau	86,75
9	Kecamatan Tanjungsari	81,50	Hijau	87,79
10	Kecamatan Sumedang Selatan	81,50	Hijau	86,14
11	Kecamatan Cimalaka	81,50	Hijau	89,73
12	Kecamatan Sukasari	80,50	Kuning	88
13	Satuan Polisi Pamong Praja	80,00	Kuning	87,31
14	Kecamatan Ganeas	80,00	Kuning	90,6
15	Badan Keuangan dan Aset Daerah	79,25	Kuning	83,62
16	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	78,50	Kuning	85,68
17	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	78,50	Kuning	86,04
18	Dinas Ketahanan Pangan, Holtikultura, Pertanian dan Perkebunan	78,00	Kuning	82,03
19	Kecamatan Cimanggung	78,00	Kuning	85,55
20	Kecamatan Pamulihan	77,75	Kuning	84,62
21	Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik	77,50	Kuning	81,86
22	Kecamatan Cisarua	77,50	Kuning	87,77
23	Badan Pendapatan Daerah	77,00	Kuning	91,77
24	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	76,50	Kuning	89,02
25	Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga	75,75	Kuning	88,34
26	Kecamatan Tanjungmedar	75,00	Kuning	90,77
27	Sekretariat Daerah	73,50	Kuning	87,42
28	Kecamatan Rancakalong	73,00	Kuning	89,14
29	Kecamatan Conggeang	71,50	Kuning	88,36
30	Kecamatan Situraja	71,50	Kuning	88,08
31	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	70,00	Kuning	82,7
32	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	70,00	Kuning	77,52
33	Kecamatan Jatinunggal	69,25	Kuning	86
34	Kecamatan Tomo	68,75	Kuning	88,03
35	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	65,50	Kuning	86,04
36	Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	63,75	Kuning	79
37	Kecamatan Paseh	62,00	Kuning	81,56
38	Dinas Perhubungan	61,50	Kuning	82,96
39	Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan	60,00	Kuning	88,33

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ODIZMJNK

40	Kecamatan Ujungjaya	59,00	Kuning	84,28
41	Dinas Kesehatan	58,50	Kuning	86,89
42	Kecamatan Surian	57,25	Kuning	96,55
43	Inspektorat	57,00	Kuning	83,22
44	Kecamatan Buahdua	57,00	Kuning	87,5
45	Kecamatan Jatigede	54,75	Kuning	83,08
46	Kecamatan Cibugel	54,00	Kuning	86,61
47	Dinas Arsip dan Perpustakaan	51,00	Kuning	87,05
48	Kecamatan Tanjungkerta	47,00	Merah	87,14
49	Kecamatan Wado	46,75	Merah	83,05
50	Kecamatan Darmaraja	37,50	Merah	84,3
51	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, P3A	25,00	Merah	89,71
52	Dinas Pendidikan	17,00	Merah	88,1
53	Sekretariat DPRD	15,50	Merah	86,24
54	Kecamatan Cisitu	15,00	Merah	85,31
55	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	14,00	Merah	80,9
1	Kelurahan Cipameungpeuk	80,00	Kuning	82,16
2	Kelurahan Situ	39,00	Merah	76,43
3	Kelurahan Kotakulon	38,25	Merah	88,67
4	Kelurahan Pasanggrahan Baru	36,50	Merah	77,76
5	Kelurahan Talun	33,00	Merah	79,39
6	Kelurahan Kotakaler	33,00	Merah	83,61
7	Kelurahan Regolwetan	14,75	Merah	83,96

Selanjutnya untuk meningkatkan kualitas standar pelayanan publik dan indeks kepuasan masyarakat pada tahun berikutnya, kami mohon Saudara dapat memperhatikan dan melaksanakan hal-hal sebagai berikut

1. Melaksanakan peningkatan kualitas pemenuhan standar pelayanan publik, terutama bagi unit pelayanan publik yang masih berada pada Zona Kuning dan Merah. Perlu dingatkan kembali bahwa indikator standar pelayanan publik meliputi :
 - a) Persyaratan
 - b) Sistem mekanisme dan Prosedur
 - c) Waktu Penyelesaian
 - d) Biaya/Tarif
 - e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - f) Kompetensi Pelaksana
 - g) Perilaku Pelaksana
 - h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - i) Sarana dan Prasarana
2. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala serta berkelanjutan terhadap kualitas pemenuhan standar pelayanan publik serta hasil survey kepuasan masyarakat di lingkungan unit pelayanan publik masing-masing.

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ODIZMJNK

3. Agar melaksanakan Forum Konsultasi Publik sebagai salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh Unit pelayanan publik dalam melaksanakan proses pelayanan publik untuk memahami permasalahan pelayanan serta solusinya, menyepakati jenis dan standar pelayanan publik yang dikehendaki masyarakat serta sebagai media diskusi dan perantara antara masyarakat yang dilayani dengan pemberi layanan.
4. Agar diketahui dan dimaklumi bahwa proses penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dan evaluasi indeks kepuasan masyarakat, sudah dilakukan berbasis digital. Untuk penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik melalui portal e – office ASN dan untuk survey kepuasan masyarakat melalui aplikasi berbarcode. Oleh karena itu mohon Saudara untuk dapat memantau perkembangan penilaian dan evaluasi tersebut serta secara obyektif memasukkan bukti eviden/dokumen sesuai dengan indikator penilaian yang telah ditetapkan.

Demikian untuk menjadi perhatian dan dapat dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab. Mohon kiranya Saudara dan seluruh pegawai di lingkungan perangkat daerah/unit pelayanan publik masing-masing dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar Kabupaten Sumedang di Tahun 2022 dapat “MELESAT” (Melayani Lebih Berkualitas dan Cepat) guna mewujudkan Sumedang Simpati pada tahun 2023.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

Dr. H. Dony Ahmad Munir, S.T., M.M.

Bupati Sumedang

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.”
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ODIZMJNK