PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
SEKRETARIAT DAERAH
Jl. Jenderal Sudirman Nomor 16 Telepon (0265) 771511
CIAMIS
KodePos 46211

Ciamis, 13 Desember 2021

Nomor : 067/1/169 -Org.2
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis Tahun 2021**

Kepada :
Yth. Kepala Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Kabupaten Ciamis
di -
**Ciamis**

Disampaikan dengan hormat, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam rangka melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud, telah dilaksanakan SKM secara serentak pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik / Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten pada tanggal 1 s.d 30 September 2021 sesuai surat Sekretaris Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 067 /720-Org.2 tanggal 19 Agustus 2021 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021.

Berkenaan dengan hasil pelaksanaan SKM tersebut di atas, kami sampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih atas partisipasi serta kerja sama Saudara dalam upaya peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik serta pelaksanaan SKM di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing, sehingga **Pemerintah Kabupaten Ciamis pada tahun 2021 memperoleh Nilai IKM sebesar 85,89, dengan Mutu Pelayanan "B" dan Kinerja Unit Pelayanan "Baik".** Nilai IKM Kabupaten Ciamis diperoleh dari nilai rata-rata IKM seluruh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis. Rekapitulasi / rincian perolehan nilai IKM pada masing-masing Perangkat Daerah adalah sebagai berikut :

| No | Perangkat Daerah | Jumlah Responden | Nilai IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Sekretariat Daerah | 118 | 87,68 | B | Baik |
| 2 | Inspektorat | 35 | 91,43 | A | Sangat Baik |
| 3 | Sektretariat DPRD | 34 | 84,24 | B | Baik |
| 4 | Dinas Pendidikan | 80 | 86,72 | B | Baik |
| 5 | Dinas Kesehatan | 5684 | 81,40 | B | Baik |
| 6 | Dinas PUPRP | 35 | 81,06 | B | Baik |
| 7 | Dinas PRKPLH | 49 | 86,89 | B | Baik |
| 8 | Dinas Sosial | 36 | 90,00 | A | Sangat Baik |
| 9 | Dinas Tenaga Kerja | 682 | 92,47 | A | Sangat Baik |
| 10 | Dinas PP, KB dan PPPA | 30 | 92,96 | A | Sangat Baik |
| 11 | Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan | 30 | 80,47 | B | Baik |

Dipindai dengan CamScanner

| No | Perangkat Daerah | Jumlah Responden | Nilai IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---|---|---|---|---|---|
| 12 | Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil | 81 | 85,63 | B | Baik |
| 13 | Dinas Komunikasi Dan Informatika | 38 | 85,31 | B | Baik |
| 14 | Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan | 21 | 89,33 | A | Sangat Baik |
| 15 | Dinas Penanaman Modal dan PTSP | 41 | 90,86 | A | Sangat Baik |
| 16 | Dinas Kebudayaan, Kepemudaan Dan Olahraga | 30 | 85,35 | B | Baik |
| 17 | Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan | 50 | 85,14 | B | Baik |
| 18 | Dinas Peternakan Dan Perikanan | 35 | 91,29 | A | Sangat Baik |
| 19 | Satuan Polisi Pamong Praja | 38 | 85,33 | B | Baik |
| 20 | Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa | 58 | 84,89 | B | Baik |
| 21 | Dinas Perhubungan | 81 | 79,52 | B | Baik |
| 22 | Dinas Pariwisata | 30 | 76,83 | B | Baik |
| 23 | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah | 29 | 82,67 | B | Baik |
| 24 | Badan Pengelolaan Keuangan Daerah | 70 | 93,50 | A | Sangat Baik |
| 25 | Badan Kepegawaian Dan Pengembangan SDM | 154 | 89,70 | A | Sangat Baik |
| 26 | Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik | 28 | 90,89 | A | Sangat Baik |
| 27 | Badan Penanggulangan Bencana Daerah | 75 | 87,09 | B | Baik |
| 28 | Rumah Sakit Umum Daerah | 130 | 80,04 | B | Baik |
| 29 | Kecamatan Ciamis | 47 | 83,83 | B | Baik |
| 30 | Kecamatan Cikoneng | 209 | 86,00 | B | Baik |
| 31 | Kecamatan Cijeungjing | 25 | 83,68 | B | Baik |
| 32 | Kecamatan Sadananya | 120 | 87,83 | B | Baik |
| 33 | Kecamatan Cimaragas | 48 | 86,09 | B | Baik |
| 34 | Kecamatan Panumbangan | 20 | 76,75 | B | Baik |
| 35 | Kecamatan Cihaurbeuti | 25 | 87,66 | B | Baik |
| 36 | Kecamatan Panjalu | 60 | 88,16 | B | Baik |
| 37 | Kecamatan Kawali | 125 | 88,79 | A | Sangat Baik |
| 38 | Kecamatan Cipaku | 35 | 86,37 | B | Baik |
| 39 | Kecamatan Panawangan | 138 | 80,74 | B | Baik |
| 40 | Kecamatan Jatinagara | 149 | 85,23 | B | Baik |
| 41 | Kecamatan Rancah | 55 | 83,78 | B | Baik |
| 42 | Kecamatan Cisaga | 64 | 86,21 | B | Baik |
| 43 | Kecamatan Tambaksari | 117 | 88,68 | A | Sangat Baik |
| 44 | Kecamatan Rajadesa | 30 | 84,67 | B | Baik |
| 45 | Kecamatan Sukadana | 40 | 85,75 | B | Baik |
| 46 | Kecamatan Banjarsari | 150 | 82,11 | B | Baik |
| 47 | Kecamatan Lakbok | 48 | 84,53 | B | Baik |
| 48 | Kecamatan Pamarican | 35 | 87,86 | B | Baik |

Dipindai dengan CamScanner

| No | Perangkat Daerah | Jumlah Responden | Nilai IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---|---|---|---|---|---|
| 49 | Kecamatan Cidolog | 11 | 83,64 | B | Baik |
| 50 | Kecamatan Sindangkasih | 70 | 84,23 | B | Baik |
| 51 | Kecamatan Baregbeg | 50 | 87,10 | B | Baik |
| 52 | Kecamatan Sukamantri | 8 | 87,19 | B | Baik |
| 53 | Kecamatan Lumbung | 23 | 83,02 | B | Baik |
| 54 | Kecamatan Purwadadi | 50 | 85,72 | B | Baik |
| 55 | Kecamatan Banjaranyar | 181 | 88,73 | A | Sangat Baik |
| | **Nilai Rata-Rata** | **9.735** | **85,89** | **B** | **BAIK** |

Sebagai tindak lanjut hasil SKM tersebut, dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis, diminta agar Saudara melakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Mempublikasikan Hasil SKM berupa Nilai IKM Perangkat Daerah tahun 2021 di ruang layanan dan *website* masing-masing Perangkat Daerah. Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 dapat diunduh di alamat url https://*bit.ly/31N6vAl*.
2. Meningkatkan dan mempertahankan setiap unsur pelayanan yang memiliki nilai "Baik" dan "Sangat Baik".
3. Melakukan tindak lanjut perbaikan terhadap setiap unsur pelayanan yang memiliki nilai "Kurang Baik" dan "Tidak Baik" atau unsur pelayanan dengan nilai terkecil serta mengisi kolom Rencana Tindak Lanjut Perbaikan pada file Hasil SKM yang dapat diunduh pada alamat url tersebut di atas.
4. Menyampaikan salinan dokumen Hasil Pengolahan Data SKM yang telah ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah serta Rencana Tindak Lanjut hasil SKM, sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan 3, ke Bagian Organisasi dalam bentuk *soft file* (scan PDF) ke alamat email yanlikorgciamis@gmail.com **paling lambat tanggal 24 Desember 2021**.
5. Memberikan apresiasi secara periodik kepada petugas layanan yang berkinerja prima di masing-masing Perangkat Daerah seperti *Employee of the Month* di ruang layanan untuk memotivasi kinerja pegawai.
6. Menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Demikian untuk maklum, atas perhatian dan pelaksanaannya disampaikan terima kasih.

SEKRETARIS DAERAH

PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS SEKRETARIAT DAERAH

**Dr. H. TATANG, M.Pd.**
Pembina Utama Madya/ IV.d
NIP. 19640316 198412 1 001

Tembusan :
Yth. 1. Bapak Bupati Ciamis (sebagai laporan);
2. Bapak Wakil Bupati Ciamis (sebagai laporan).

Dipindai dengan CamScanner