

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA TAHUN 2025**



KOMPLEK PERKANTORAN JL. SUKAPURA II SINGAPARNA

Telepon, Faksimili (0265) 543004 , (0265) 543006

Kabupaten Tasikmalaya

KATA PENGANTAR



Bersamaan dengan dilaksanakan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik..

Adapun pengertian umum survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komperhensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka, yang ditetapkan dengan skala 1 s.d 4. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Hasil Survei dipergunakan untuk bahan kebikan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik



DAFTAR ISI

1. KATA PENGANTAR

2. DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Daftar Hukum
- 1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.4. Metode
- 1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.6. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB II ANALISIS

- 2.1. Data Kuesioner
- 2.2. Metode dan Perhitungan
- 2.3. Deskripsi Hasil Analisa

BAB III PENUTUP

- 3.1. Kesimpulan
- 3.2. Saran / Rekomendasi
- 3.3. Ringkasan

PENDAHULUAN

BAB. I

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat . Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur survei kepuasan masyarakat pengguna layanan..

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

Selama ini dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik . Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei

yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

1.2. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat, 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 Jawa Barat;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Tentang Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2017 tentang Hak Keuangan dan Administratif Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refoermasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 1 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pembentukan Produk Hukum Daerah;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 3 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintahan Kabupaten Tasikmalaya;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 3 Tahun 2017 tentang Hak Keuangan dan Administratif Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya;

1.3. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4. METODE

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert dimana 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. Melaksanakan penyiapan bahan pelayanan, jaminan, pemberdayaan dan perlindungan sosial kepada keluarga pahlawan.

1.5. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya Tahun Anggaran 2025 antara lain :

1. ***Pengarah dan Pembina*** : Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya
2. ***Ketua*** : Kabag Fasilitasi Legislasi dan Dokumentasi Hukum pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya
3. ***Sekretaris*** : Analis Hukum pada Bagian Fasilitasi Legislasi dan Dokumentasi Hukum pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya

4. *Anggota* : Perisalah Ahli Muda, Analis Produk Hukum dan Pengelola Dokumen dan Informasi Hukum pada Bagian Legislasi Fasilitasi Legislasi dan Dokumentasi Hukum di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya.

1.6. JADWAL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya pelaksanaannya dimulai dari bulan Februari 2023

BAB II

ANALISIS

2.1. DATA KUESIONER

a. Unsur Pelayanan

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Data kuesioner dilaksanakan di lingkungan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya. Jumlah responden yang ada dalam survei ini berjumlah 50 orang responden. Hanya saja kuesioner yang terisi ada beberapa kuesioner tanpa keterangan seperti pendidikan dan lainnya yang tidak terisi. Adapun jumlah pertanyaan kuesioner yang disurvei berjumlah 9 unsur pelayanan, yaitu :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis pelayanan.
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Tasikmalaya.
3. Kecepatan Pelayanan Di Sekretariat DPRD Kabupaten Tasikmalaya.
4. Tindak Lanjut Atas Penyelesaian Keluhan atau Permasalahan Layanan.
5. Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan Yang Diberikan Dengan Ketentuan Yang Ditetapkan.
6. Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.
7. Sikap Petugas Dalam Melaksanakan Pelayanan

8. Kualitas Sarana Dalam Melaksanakan Pelayanan

9. Penanganan Terhadap Pengaduan Saran dan Masukan

a. Bentuk Jawaban

Adapun Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi huruf dan angka sebagai berikut :

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi Sangat baik

b. Lokasi dan Waktu Pelayanan

1. Lokasi Pengumpulan data kuesioner yaitu di lingkungan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya.
2. Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan pada bulan Februari tahun 2025.

2.2. METODE DAN PERHITUNGAN

a. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai IKM nya., Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 Unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap bagian di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah diperoleh dari jumlah nilai rata – rata setiap unsur bagian ; Sedangkan nilai indeks komposit untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata – rata dari setiap unsur bagian dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11 (untuk sembilan unsur).

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$IKM \text{ Hasil Penilaian} \times 25$$

b. Perhitungan

1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya diperoleh dari hasil survey terhadap 50 orang responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya. Survei dilakukan pada bulan Februari tahun 2023.

Responden Diminta memberikan penilaian terhadap 9 Unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi penilaian tiap unsur pelayanan dari 50 orang responden sebagai berikut

NO	Unsur Pelayanan	NRR (Nilai Rata – Rata)
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya	3,28
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Tasikmalaya	3,22
U3	Kecepatan Pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Tasikmalaya	3,28
U4	Tindak Lanjut Atas Penyelesaian Keluhan Atau Permasalahan Layanan	3,22
U5	Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan Yang Diberikan dengan Ketentuan Yang Ditetapkan	3,18
U6	Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	3,22
U7	Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	3,18
U8	Kualitas Fasilitas Sarana dan Prasarana Dalam Memberikan Pelayanan	3,18
U9	Penanganan Terhadap Pengaduan Saran Atau Masukan	3,18

Keterangan :

U1 – U9 : Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

Tabel Hasil Kuesioner

NO Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	3	3	3	4	3	3
2	4	3	4	3	3	3	4	3	3
3	4	3	4	3	3	3	4	4	3

4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	4	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	3	3	3	4	3	3
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	3	4	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	3	3	3	3	3	3
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	3	4	3	3	3	4	3	3	3
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3
28	3	3	3	3	4	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	4	3	3	3	4
34	3	3	3	4	4	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3

36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
40	3	4	4	3	3	3	3	3	2	
41	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
42	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
49	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jumlah	164	161	164	161	159	161	159	159	159	
NRR	3,28	3,22	3,28	3,22	3,18	3,22	3,18	3,18	3,18	0,35
NRR Terbilang/ Unsur	0,36	0,36	0,36	0,36	0,35	0,36	0,35	0,35	0,35	3,22
IKM										80,39

Keterangan :

U1 : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya.

U2: Kemudahan Prosedur Pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Tasikmalaya.

U3 : Kecepatan Pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Tasikmalaya.

U4 : Tindak Lanjut Atas Penyelesaian Keluhan Atau Permasalahan Layanan.

U5 : Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan Yang Diberikan dengan Ketentuan Yang Ditetapkan.

U6 : Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.

U7 : Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.

U8 : Kualitas Fasilitas Sarana dan Prasarana Dalam Memberikan Pelayanan.

U9 : Penanganan Terhadap Pengaduan Saran Atau Masukan.

Dari gambar diatas terlihat bahwa nilai terendah ada pada Unsur nomor 9 (U1) yaitu Penanganan Terhadap Pengaduan Saran Atau Masukan. Hal ini memperlihatkan bahwa Pelaksana pelayanan kurang Responsif terhadap Pengaduan Saran Atau Masukan yang di sampaikan oleh Penerima Pelayanan oleh penerima pelayanan yang ada pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya hal ini menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan hal tersebut terjadi di karenakan kurangnya pemahaman masyarakat/penerima layanan terhadap persyaratan pelayanan.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur nomor 6 (U6) yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa petugas ataupun pemberi pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya memiliki kemampuan dan komitmen yang cukup baik dalam melayani masyarakat, akan tetapi hal tersebut harus tetap menjadi perhatian agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik.

c. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil Analisis terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 50 Responden menunjukkan bahwa nilai IKM Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya adalah **80,39**.

Berikut ini merupakan tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari hasil yang di dapat yaitu dengan nilai IKM Sebesar **80,39** Apabila kita lihat dari tabel di atas, maka nilai tersebut berada diantara nilai interval **62,51** sampai dengan **81,25**, dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya adalah **“BAIK”**.

Dengan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut diharapkan dapat menjadi patokan dan ukuran tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik serta dapat pula meningkatkan pelayanan bagi penyelenggara layanan itu sendiri.

Penyelenggara pelayanan diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kemampuan dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna layanan.

2.3. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dalam hal ini Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah mendapat berbagai kelemahan yaitu salah satunya pengumpulan data kuesioner tidak sesuai dengan kuesioner yang disebar luaskan ke para responden dengan kelemahan dan kendala kedua yaitu waktu yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sangat singkat sehingga laporan ini masih jauh dari sempurna.

BAB III P E N U T U P

3.1. KESIMPULAN

Pada Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain :

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
5. Memacu persaingan positif antar bagian penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah khususnya Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik;
6. Bagi masyarakat atau responden dapat diketahui gambaran tentang kinerja tiap bagian dalam upaya pelayanan publik.

3.2. SARAN / REKOMENDASI

Penyelenggara Pelayanan Publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya agar selalu mengingat kembali setiap waktu yang sudah ditetapkan sesuai dengan permenpan no. 14 tahun 2017.

3.3. RINGKASAN

Berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Permenpan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan dan Permenpan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyelenggara Pelayanan Publik agar selalu mengingatkan kembali setiap waktu yang sudah ditetapkan sesuai dengan Permenpan No, 14 Tahun 2017.

Berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Permenpan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan dan Permenpan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil dari jumlah responden yang ditentukan dari data jumlah pelayanan cukup memuaskan, sehingga kita bisa mengetahui sejauh mana

pelayanan dari Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang diberikan terhadap pelayanan tiap bagian ataupun pelayanan unit Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang kita kelola. Kita menyadari akan kekurangan atas pelayanan publik disebabkan karena keterbatasan akan waktu, kemampuan, dan kurang cepat tanggap akan informasi yang kami berikan pada unit pelayanan.

Dari hasil yang di dapat yaitu dengan nilai IKM Sebesar **80,39** Apabila kita lihat dari tabel di atas, maka nilai tersebut berada diantara nilai interval **62,51** sampai dengan **81,25**, dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tasikmalaya adalah **“BAIK”**.

Tasikmalaya, Februari 2026

SEKRETARIS DPRD
KABUPATEN TASIKMALAYA



OPAN SOPIAN, S.Pd, M.Si, M.Pd.

Pembina Utama Muda, IV/c

NIP. 19671028 199103 1 008