



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II (BULAN JULI S.D. DESEMBER) TAHUN 2020



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SUMEDANG**

Jl. Pangeran Geusan Ulun No. 36 Sumedang 45311

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang Semester II Periode Bulan Juli s.d. Desember Tahun 2020. Laporan ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan sebagai bahan evaluasi penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga kualitas pelayanan dapat senantiasa ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan layanan melalui inovasi-inovasi baru yang lebih efektif dan efisien.

Laporan ini tentunya masih ada kekurangan, maka kritik dan saran dari berbagai pihak akan kami jadikan bahan perbaikan dimasa yang akan datang.

Demikian kami sampaikan untuk menjadi bahan kebijakan lebih lanjut.

Sumedang, Desember 2020

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan  
M Pelayanan Publik  
DRMPTSP Kabupaten Sumedang,



**ENANG LUKMANUL HAKIM, S.Si**

Penata Tk. I

NIP.19780420 200501 1 0087

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan .....	1
1.3. Metode .....	2
1.4. Jadwal.....	2
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	3
2.1. Kuesioner .....	3
2.2. Perhitungan .....	5
<b>BAB III LAPORAN HASIL</b>	
3.1. Deskripsi Hasil .....	6
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	8
3.1. Kesimpulan .....	8
3.2. Saran / Rekomendasi .....	8
LAMPIRAN	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pandemi Covid-19 telah banyak mengajarkan kita dalam hal tata kelola birokrasi. Dalam kondisi bagaimanapun, birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik. Penguatan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan menjadi hal yang sangat diperlukan untuk melayani masyarakat agar haknya tetap dilayani sebagai warga negara.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan khususnya dalam Pelayanan Perizinan, selalu berupaya untuk melakukan inovasi dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini terbukti dengan diluncurkan Si Ice Mandiri versi 1.1. pada bulan Oktober 2020. Dalam aplikasi tersebut dimasukkan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yang ditampilkan setelah proses pengajuan selesai untuk diisi oleh pemohon izin sebelum mendownload surat izin.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang disusun sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.2. TUJUAN**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### 1.3. METODE

Survei ini menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala **Likert**. Skala **Likert** adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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.

Karakteristik populasi dari pengguna layanan merupakan identitas pengguna layanan, yang meliputi Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan.

Keterwakilan anggota sampel didasarkan pada karakteristik populasi yang diambil sesuai dengan jumlah responden.

Dalam penentuan jumlah besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**.

### 1.4. JADWAL

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2020 dilaksanakan pada bulan Juli sampai Desember 2020.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Juli s.d. Desember 2020
2.	Pelaporan	Desember 2020

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Kuesioner**

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Secara umum, bagian kuesioner dibagi menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Bagian Pertama

    Berisikan Judul kuesioner dan nama instansi

2. Bagian Kedua

    Berisikan identitas responden, antara lain Nama, Jenis Kelamin, Pendidikan. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diterima. Selain itu juga dapat ditambahkan kolom waktu saat dilaksanakan survei.

3. Bagian Ketiga

    Berisikan daftar pertanyaan yang mencakup sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, yaitu :

    1) Persyaratan

        Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

    2) Sistem Mekanisme dan Prosedur

        Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

    3) Waktu Penyelesaian

        Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

    4) Biaya/Tarif

        Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.



- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 2.2. Perhitungan

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot Nilai Per Unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Berikut Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>



## BAB III LAPORAN HASIL

### 3.1. Deskripsi Hasil

Pengumpulan data responden dilakukan melalui aplikasi Si Ice Mandiri. Untuk saat ini, setiap pemohon diwajibkan mengisi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat sebelum mendownload Surat Izin. Hal ini dilakukan karena kurangnya respon masyarakat untuk mengisi kuesioner SKM, sedangkan disisi lain, penyelenggara pelayanan membutuhkan *feedback* dari masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

Sesuai Renstra DPMPSTSP Kabupaten Sumedang Tahun 2020, diperkirakan permohonan pembuatan izin sebanyak 5000. Jumlah tersebut kami jadikan populasi Survey Kepuasan Masyarakat, maka berdasarkan Tabel Sampel dari *Krejcie and Morgan*, bahwa untuk 5000 populasi dibutuhkan 357 sampel.

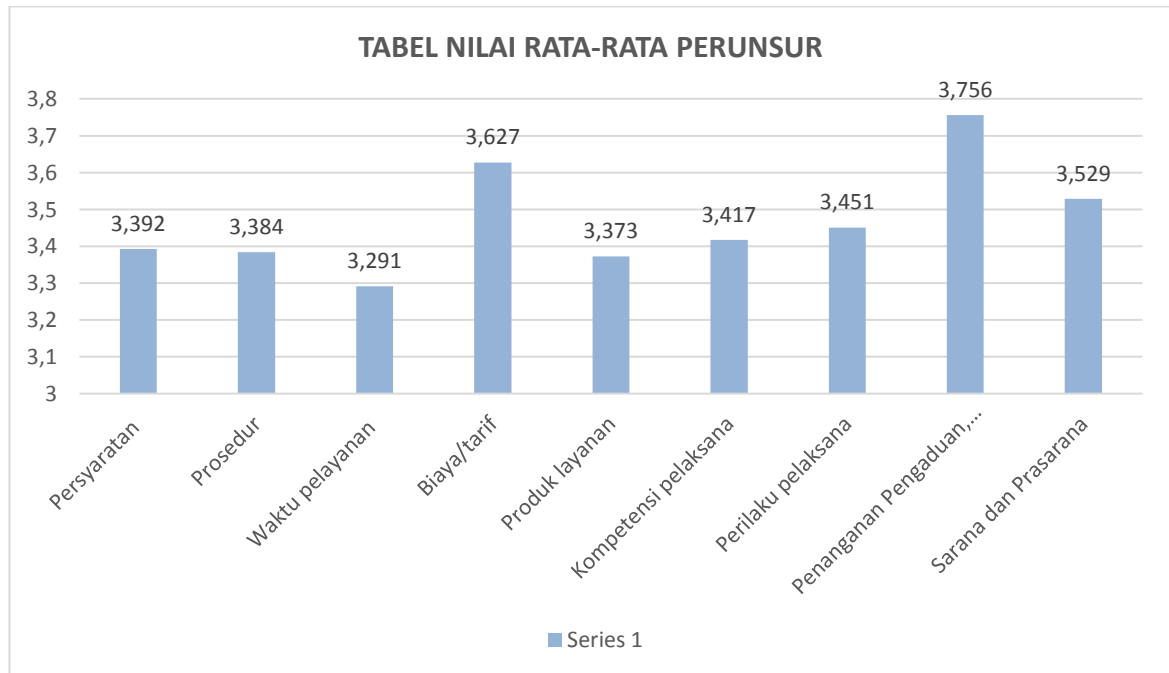
Pengumpulan data Semester II dimulai sejak bulan Juli s.d. Desember 2020. Dalam jangka waktu tersebut terkumpul 1209 responden, yang selanjutnya dipilih secara acak setiap bulannya kurang lebih 60 responden perbulan sehingga terpilih 357 sampel. Alasan pemilihan responden tersebut dikarenakan masih terbatasnya identitas responden untuk dijadikan bahan analisis.

Dari pengolahan data, dapat dilihat gambaran hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR/Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,392	0,373
U2	Prosedur	3,384	0,372
U3	Waktu pelayanan	3,291	0,362
U4	Biaya/tarif	3,627	0,399
U5	Produk layanan	3,373	0,371
U6	Kompetensi pelaksana	3,417	0,376
U7	Perilaku pelaksana	3,451	0,380
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,756	0,413
U9	Sarana dan Prasarana	3,529	0,388
	<b>NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)</b>		<b>3,434</b>
	<b>NILAI SKM ( NILAI INDEKS X 25)</b>		<b>85,859</b>
	<b>MUTU PELAYANAN</b>		<b>BAIK</b>

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut, dapat diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : **85,859**. Artinya Unit pelayanan ini berada diposisi nilai mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, hal ini mengacu kepada nilai interval konversi Indek Kepuasan Masyarakat yang berada dikisaran interval **76,61 – 88.30**.

Di bawah ini Rekapitulasi Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan :



Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan menunjukkan nilai BAIK, yang memiliki hasil penilaian responden tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai rata-rata 3,756.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2020 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang adalah **85,859**, dengan mutu pelayanan **BAIK**.
2. Secara umum nilai rata-rata per-unsur menunjukkan nilai Baik, dan nilai rata-rata tertinggi pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

#### **3.2. Saran/Rekomendasi**

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diharapkan melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Menambahkan Profil/Identitas Responden, dengan mencantumkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan Utama untuk keperluan kualitas pengujian data.
2. Menyusun atau mengevaluasi Standar Pelayanan dalam rangka meningkatkan mutu layanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses.
3. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP), sebagai upaya memberi peran yang lebih luas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Demikian, laporan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang Semester II Tahun 2020, sebagai bahan perbaikan dan pertimbangan kebijakan pimpinan.

Sumedang, Desember 2020

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan  
Mal Pelayanan Publik  
DPMPTSP Kabupaten Sumedang,

**ENANG LUKMANUL HAKIM, S.Si**  
NIP.19780420 200501 1 0087

# LAMPIRAN









NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
176	3	3	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	4	4	4	4	4
180	4	4	3	4	4	3	3	4	4
181	3	4	3	4	3	3	3	4	3
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3
183	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	4	4	4	3	4	4	4	4	4
185	4	4	3	4	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	4	3
187	4	3	2	4	3	3	3	4	3
188	4	4	3	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	4	4	3	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	4	3	4	3	4	3
195	3	3	3	3	3	3	3	4	3
196	4	3	3	4	3	3	4	4	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	3	3	3	3	3	3	4	3
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	4	3
206	3	3	3	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	3	4	4	4	4	4	4
210	3	3	3	3	3	3	3	4	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	4	4	4	3	4	4	4	4
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	4	4	4	4	3	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	3	3	3	4	3	3	3	4	3
221	4	3	3	4	3	3	3	4	4
222	3	3	3	4	3	4	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	4	4	4	4	4	4
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	4	4	3	3	3	4	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	3	4	4	4	4	4	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	4	3	3	3	3	4	4	3
234	4	4	4	3	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	3	4	4	4	4
240	4	4	3	4	3	3	4	4	3
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	3	4	3	3	3	4	3
243	4	4	4	3	4	4	4	4	4
244	3	3	3	4	3	3	3	4	3
245	3	3	3	3	3	4	4	4	3
246	4	3	3	3	3	3	3	4	3
247	4	4	4	3	4	4	4	4	4
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	4	3	3	4	4	4
251	4	3	3	4	3	3	3	4	3
252	4	4	4	3	4	4	4	4	4
253	3	4	3	4	3	3	3	4	2
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	3	4	4	3	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	3	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	3	3	4	3	3	3	4	3
263	4	3	3	3	3	4	4	4	3
264	3	3	3	3	3	3	3	4	3
265	4	4	4	4	3	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	3	3	4	4	3	3	4	3
271	3	3	3	4	3	3	3	4	3
272	3	3	4	3	3	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	3	3	4	3	4	4	4	3
275	3	4	4	4	3	4	4	4	4
276	3	3	3	4	3	3	3	3	3
277	3	4	3	4	3	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	3	4	3	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	3	3	3	3	3	3	4	3
284	3	3	3	4	3	3	3	4	3
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	4	3	3	3	4	3
287	3	4	4	3	4	4	4	4	4
288	3	3	3	4	3	3	3	4	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	3	3	3	4	3	4	3	4	3
292	3	4	3	4	3	3	3	4	3
293	4	4	3	3	3	3	3	4	3
294	4	3	3	4	4	4	3	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
298	3	3	3	4	3	3	3	4	3
299	3	3	3	4	3	3	3	3	3
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	3	3	3	4	3	3	3	4	3
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	3	3	3	3	3	3	4	3
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	4	3	3	3	4	3
308	3	3	3	4	3	3	3	4	3
309	3	3	3	4	3	3	3	4	3
310	3	3	3	4	4	3	3	4	3
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	3	4	4	4	3	4	3
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	3	4	4	4	4	4	4	4	4
316	3	3	3	4	3	3	3	4	3
317	3	3	4	4	4	4	4	4	4
318	3	3	3	4	3	3	3	4	3
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	3	4	4	4	4	4
321	3	3	3	4	3	3	3	3	3
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	3	2	3	3	3	3	3	3	3
324	3	3	3	4	3	3	3	4	3
325	3	4	3	4	3	4	4	4	4
326	3	3	4	3	4	3	4	4	4
327	3	3	3	3	3	3	3	4	3
328	4	4	4	3	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3
331	3	3	3	3	3	3	3	4	3
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	3	3	3	4	3	3	3	3	3
334	4	4	4	3	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	3	4	4	4	4	4	4
337	3	3	3	4	3	3	3	4	3
338	4	4	4	4	4	3	3	4	3
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	3	4	4	4	4	4
342	3	3	3	4	3	4	4	4	3
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	3	3	3	4	3	3	3	4	3
345	3	3	3	4	3	3	3	4	2
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	3	3	3	4	3	3	3	4	3
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	3	3	3	4	3	3	3	4	3
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	3	3	2	4	3	3	3	4	3
353	4	4	4	4	4	3	3	4	3
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	3	4	4	4	4	4
356	4	4	4	3	4	4	4	4	4
357	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nilai /Unsur	1211	1208	1175	1295	1204	1220	1232	1341	1280	
NRR / Unsur	3,392	3,384	3,291	3,627	3,373	3,417	3,451	3,756	3,529	
NRR tertbg/ unsur	0,373	0,372	0,362	0,399	0,371	0,376	0,380	0,413	0,388	3,434
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>85,859</b>

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,392
U2	Prosedur	3,384
U3	Waktu pelayanan	3,291
U4	Biaya/tarif	3,627
U5	Produk layanan	3,373
U6	Kompetensi pelaksana	3,417
U7	Perilaku pelaksana	3,451
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,756
U9	Sarana dan Prasarana	3,529

**Periode Juli s.d. Desember 2020**

- IKM UNIT PELAYANAN : 85,86

- MUTU PELAYANAN : Baik

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**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
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

Sumedang, 30 Desember 2020

Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik  
DPMPPTSP Kabupaten Sumedang



ENANG LUKMANUL HAKIM, S.Si  
NPE 15780420 200501 1 0067