



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jalan Prabu Geusan Ulun No. 36 , No.Tlp: (0261) 205657,
Website : ptsp.sumedangkab.go.id E-mail : dpmptsp@sumedangkab.go.id , 45311

Nomor : B/593/500.16.7.2/V/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat
Triwulan I Tahun 2024

Sumedang, 07 Mei 2024

Kepada
Yth. Kepala DPMPTSP
Kab. Sumedang
di
SUMEDANG

SURAT PENGANTAR

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 pada Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1 (satu) berkas	Disampaikan dengan hormat agar menjadi maklum dan untuk menjadi bahan koreksi selanjutnya



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

N. DEWI RATNA NOVIANTI,
S.IP. M.Si
NIP. 198809302007012001

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan
dan Mal Pelayanan Publik

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: MZI4YZIW

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUMEDANG PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2024**

➤ **Deskripsi Hasil**

Pengumpulan data responden dilakukan melalui aplikasi Si Ice Mandiri (Perizinan Non Berusaha). Pada aplikasi Si Ice Mandiri, setiap pemohon diwajibkan mengisi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat sebelum mendownload Surat Izin. Hal ini dilakukan oleh karena 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.

Pengumpulan data dimulai sejak bulan 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2024. Berdasarkan Tabel **Morgan dan Krejcie**, untuk populasi (N) sebanyak 379.

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

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata Per-Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang
U1	Persyaratan	3,216	0,354
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,222	0,354
U3	Waktu pelayanan	3,047	0,335
U4	Biaya/tarif	3,662	0,403
U5	Produk layanan	3,214	0,354
U6	Kompetensi pelaksana	3,232	0,356
U7	Perilaku pelaksana	3,261	0,359
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,686	0,405
U9	Sarana dan Prasarana	3,343	0,368
	NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)		3,287
	NILAI SKM (NILAI INDEKS X 25)		82,181
	MUTU PELAYANAN		BAIK

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut, dapat diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang sebesar **82,18** termasuk kategori

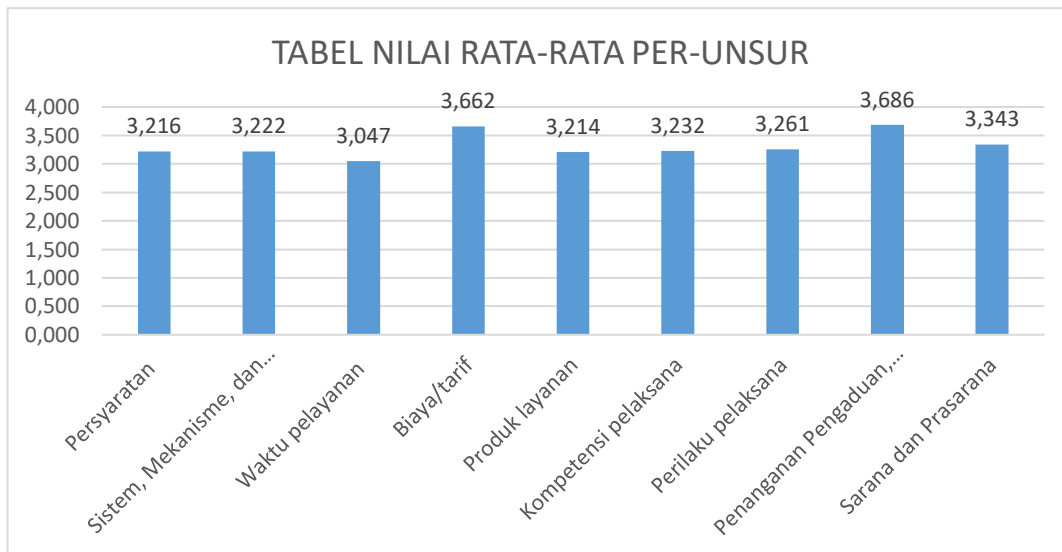
Catatan :

- ✓ 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: MZI4YZIW

“**BAIK**”, hal ini mengacu kepada nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada dikisaran interval **76,61 – 88.30**.

➤ **Analisis Data**

Hasil rekapitulasi/perhitungan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, diperoleh hasil sebagai :



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 3,686.

1. Persyaratan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,216 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 dengan Kategori “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “persyaratan” disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Sesuai	4	95	25,07
2.	Sesuai	3	277	73,09
3.	Kurang Sesuai	2	1	0,26
4.	Tidak Sesuai	1	6	1,58
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			379	100

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: MZI4YZIW

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,222 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 dengan Kategori “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Sistem, Mekanisme dan Prosedur” disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Mudah	4	107	28,23
2.	Mudah	3	255	67,28
3.	Kurang Mudah	2	11	2,90
4.	Sulit	1	6	1,58
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			379	100

3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,047 berada pada interval skor 2,6 – 3,064 dengan Kategori “Kurang Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Sistem, Mekanisme dan Prosedur” disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Cepat	4	78	20,58
2.	Cepat	3	256	67,55
3.	Kurang Cepat	2	30	7,92
4.	Tidak Cepat	1	15	3,96
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			379	100,00

4. Biaya/Tarif

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,662 berada pada interval skor 3,532 – 4,00 dengan Kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Biaya/Tarif” disajikan pada tabel berikut ini:

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: MZI4YZIW

Tabel Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Gratis	4	267	70,45
2.	Cukup Mahal	3	102	26,91
3.	Murah	2	4	1,06
4.	Sangat Mahal	1	6	1,58
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			379	100,00

5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,214 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 dengan Kategori “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Produk Layanan” disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Ruang Lingkup Kesesuaian Produk Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Sesuai	4	96	25,33
2.	Sesuai	3	274	72,30
3.	Kurang Sesuai	2	3	0,79
4.	Tidak Sesuai	1	6	1,58
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			379	100,00

6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,232 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 dengan Kategori “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana” disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Kompeten	4	102	26,91
2.	Kompeten	3	269	70,98
3.	Kurang Kompeten	2	2	0,53
4.	Tidak Kompeten	1	6	1,58
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			379	100,00

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: MZI4YZIW

7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,261 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 dengan Kategori “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Perilaku Pelaksana” disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	112	29,55
2.	Sopan dan Ramah	3	260	68,60
3.	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	1	0,26
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	6	1,58
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			379	100,00

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,686 berada pada interval skor 3,532 – 4,00 dengan Kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Dikelola dengan Baik	4	280	73,88
2.	Berfungsi kurang maksimal	3	86	22,69
3.	Ada tapi tidak berfungsi	2	6	1,58
4.	Tidak ada	1	7	1,85
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			379	100,00

9. Sarana dan Prasarana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,378 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 dengan Kategori “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” disajikan pada tabel berikut ini:

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: MZI4YZIW

Tabel Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	151	39,84
2.	Baik	3	213	56,20
3.	Cukup	2	9	2,37
4.	Buruk	1	6	1,58
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			379	100,00

➤ **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang adalah **82,18** dengan mutu pelayanan **BAIK**.
2. Nilai rata-rata per-unsur yang menunjukkan nilai Sangat Baik adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan unsur Biaya/Tarif

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



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

N. DEWI RATNA NOVIANTI,

S.IP. M.Si

NIP. 198809302007012001

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik

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: MZI4YZIW

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA PELAYANAN PENYELENGGARAAN PERIZINAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	2	2	4	2	3	3	3	2
7	3	4	3	3	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	4	3	3	3	4	3
19	2	2	2	3	2	2	3	2	2
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	4	4	3
26	3	3	1	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	3	3	4	4	4
28	4	3	3	4	3	3	3	4	4
29	4	3	3	4	3	3	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
36	3	3	2	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	3	4	3	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	1	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	2	4	3
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	3	4	2	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	2	4	4	4	4	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3
56	3	3	3	3	3	3	3	2	3
57	3	3	2	4	4	3	3	4	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	4	4
62	3	3	2	4	3	3	3	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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: MZI4YZIW

66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	4
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	4	4
78	3	3	2	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	4	4	4	3
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	4	4
83	4	4	3	4	4	3	3	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	2	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	3	3	2	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	3	3	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	4	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	2	4	3	4	4	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	4	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	3	4	3	4	4	3	4	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	4	3	1	3	3	3	4	4	2
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	3	3	3	4	3	3	4	4	4
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3
119	3	3	3	4	3	3	3	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	4	4	4	4	3	4	3	4	3
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3
123	3	3	2	3	3	3	3	4	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	2	4	3	3	3	3	2
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3
128	3	4	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	3	4	4	4	4	4	4
133	3	2	2	3	3	3	3	3	2
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	3	4	3	4	3	4	4	4	4
136	3	3	1	3	3	3	3	3	3
137	3	3	2	4	3	3	3	4	3
138	3	3	3	3	3	4	4	4	4
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4
140	3	3	2	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	4	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	4	3	3	3	4	4
144	3	3	3	4	3	3	3	4	4
145	4	3	3	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	2	3	3	3	3	2
147	3	3	3	3	3	3	3	4	3

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: MZI4YZIW

148	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	3	3	3	4	3	3	3	4	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	4	3
152	3	3	4	4	3	3	3	4	3
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	4	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	2	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	3	3	3	4	3
166	3	4	3	4	4	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	3	3	3	4	3	3	3	4	4
172	4	3	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	3	3	4	4
174	4	4	3	4	4	3	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	4	4	3	4	4	4	4	4	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	4	3	3	3	4	4
180	3	2	3	3	3	3	3	4	3
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3
182	4	4	3	4	3	4	4	4	4
183	3	3	3	3	3	3	3	4	3
184	3	3	3	3	3	3	3	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	4	3	3	3	4	4
189	3	3	2	4	3	3	3	4	3
190	3	3	3	3	3	3	3	4	3
191	3	3	3	4	4	3	3	4	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	2	3	3	3	4	3
195	3	3	4	4	3	3	3	4	3
196	3	3	3	4	3	3	3	4	3
197	3	3	3	4	3	3	3	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	2	3	4	3	3	3	3	3
200	3	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	4	3
203	3	2	2	4	3	3	3	3	3
204	3	3	3	4	3	3	3	3	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	3	3	4	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	4
209	3	3	2	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	4	3
211	3	3	3	4	3	3	3	4	4
212	1	1	1	1	1	1	1	1	1
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	3	3	3	3	4	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	1	1	1	1	1	1	1	2	1
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	1	1	1	1	1	1	1	1	1
220	3	4	3	4	4	4	4	4	3
221	3	3	3	4	3	3	3	4	4
222	3	3	2	4	3	3	3	3	3
223	3	3	3	4	3	3	3	4	3
224	3	3	3	3	3	3	3	4	3
225	1	1	1	1	1	1	1	1	1
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	4	4	4	3	4	4	4	4	4
228	3	3	3	4	4	3	3	4	3
229	3	3	3	4	3	3	3	4	3

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: MZI4YZIW

230	3	3	3	4	3	3	3	4	3
231	3	3	3	4	3	4	4	4	3
232	3	2	2	2	3	3	3	3	2
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	4	3	3	3	4	3
235	3	3	3	4	3	3	3	4	3
236	3	3	3	4	3	3	3	4	3
237	3	3	3	4	3	3	3	4	3
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3
239	3	3	3	4	3	3	3	4	3
240	3	3	3	4	3	3	3	4	3
241	3	3	3	4	3	3	3	4	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	4	3	3	3	4	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	4	3	3	3	4	3
248	3	3	1	3	3	3	3	3	3
249	3	4	3	4	3	4	4	4	3
250	3	3	3	4	3	3	3	4	4
251	3	3	3	4	3	3	3	4	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	4	3	3	3	4	4
254	3	3	3	4	3	3	3	4	4
255	3	3	3	4	3	3	3	3	3
256	4	3	3	4	3	3	4	4	4
257	3	3	3	4	3	3	3	4	4
258	4	4	3	4	4	4	3	4	4
259	3	2	3	4	3	3	3	4	3
260	3	3	3	4	3	3	4	4	4
261	1	1	1	1	1	1	1	1	1
262	1	1	1	1	1	1	1	1	1
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	2	1	4	4	3	3	3	2
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	3	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	3	3	3	4	3	3	3	4	3
269	3	4	4	4	3	3	4	4	3
270	3	3	3	3	3	3	3	4	3
271	3	3	3	3	3	2	3	2	3
272	3	3	3	4	4	4	3	4	4
273	4	4	3	4	4	4	4	4	4
274	4	4	3	4	4	3	3	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	4	3
276	4	4	4	4	4	3	4	3	3
277	3	3	3	4	3	3	3	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	2	2	4	3	3	3	3	3
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	3	3	1	3	3	3	3	3	3
282	3	3	3	4	3	3	3	4	4
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	3	3	4	3	3	3	4	4
285	3	3	3	4	3	3	3	4	4
286	3	3	2	4	3	3	3	3	3
287	3	3	3	4	3	3	3	4	3
288	3	3	1	3	3	3	3	3	3
289	3	3	3	4	3	3	3	4	4
290	3	3	3	4	3	3	3	4	4
291	3	3	1	3	3	3	3	3	3
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	3	3	3	3	3	4	3
294	3	4	4	4	3	3	4	4	4
295	3	4	4	3	3	4	4	4	4
296	3	3	3	4	3	3	3	4	3
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	3	3	2	3	3	3	3	4	2
299	3	3	3	4	2	3	3	3	4
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	3	3	3	4	3	3	4	4	4
302	4	4	3	4	3	4	3	4	3
303	3	3	3	4	3	3	3	4	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	3	4	4	4	4	4	3
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	3	4	4	3	4	3	4	3
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3
310	3	3	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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: MZI4YZIW

312	3	3	3	3	3	3	3	4	3
313	3	4	3	4	3	3	3	4	3
314	4	4	3	4	4	4	4	4	4
315	3	3	3	3	3	3	3	2	3
316	3	3	3	4	3	3	3	4	3
317	3	3	3	4	3	3	3	4	3
318	3	3	3	4	3	3	3	4	3
319	3	3	3	4	3	3	3	4	3
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3
322	4	4	4	4	3	4	4	4	3
323	3	3	3	3	3	3	3	4	3
324	3	3	3	4	3	3	3	4	3
325	3	3	3	4	3	4	4	4	4
326	3	4	3	4	3	3	3	4	3
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	4	4	2	4	3	3	3	3	3
329	3	3	3	2	3	3	3	4	3
330	3	3	2	4	3	3	3	3	3
331	3	3	3	3	3	3	3	4	3
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	3	3	3	3	3	3	3	4	3
334	3	4	3	4	3	4	3	4	4
335	3	3	3	4	3	3	3	4	3
336	3	3	2	4	3	3	3	3	3
337	3	3	3	4	3	3	3	4	3
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	3	3	3	4	3	3	3	4	3
340	4	4	3	3	3	3	3	4	3
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	3	4	4	4	3	4	3
343	4	3	2	4	4	3	4	4	4
344	4	4	3	4	4	3	4	4	3
345	4	4	3	4	4	4	4	4	4
346	3	3	3	4	3	3	3	4	3
347	3	3	3	4	3	3	3	4	4
348	3	3	3	4	3	3	3	4	3
349	3	3	3	4	3	3	3	4	3
350	3	3	3	4	3	3	3	4	4
351	3	4	3	4	3	4	3	4	4
352	3	3	2	3	3	3	3	3	3
353	3	3	3	3	3	3	3	1	3
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	3	4	4	4	4	4	4	4	4
357	3	3	3	4	3	3	3	4	3
358	3	3	4	4	4	4	4	4	4
359	3	3	3	3	3	3	3	3	3
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	3	3	1	4	3	3	4	4	3
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3
363	3	3	3	4	3	3	3	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	3	3	3	3	3	3	3	3	3
366	3	3	3	3	3	3	3	3	3
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	3	3	3	4	3	3	3	4	4
369	3	3	3	4	3	3	3	4	4
370	3	3	3	3	3	3	3	4	4
371	3	3	4	4	4	4	4	4	4
372	3	3	3	4	3	3	3	3	3
373	3	3	3	3	3	3	3	3	3
374	3	3	3	3	3	3	3	3	3
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3
376	3	3	3	3	3	3	3	3	3
377	3	2	2	4	3	3	4	3	3
378	3	3	3	3	3	3	3	3	3
379	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Snilai /Unsur	1219	1221	1155	1388	1218	1225	1236	1397	1267
NRR / Unsur	3,216	3,222	3,047	3,662	3,214	3,232	3,261	3,686	3,343
NRR tertbg/ unsur	0,354	0,354	0,335	0,403	0,354	0,356	0,359	0,405	0,368
IKM Unit pelayanan									82,181

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
-----	-----------------	-----------------

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: MZI4YZIW

U1	Persyaratan	3,216
U2	Prosedur	3,222
U3	Waktu pelayanan	3,047
U4	Biaya/tarif	3,662
U5	Produk layanan	3,214
U6	Kompetensi pelaksana	3,232
U7	Perilaku pelaksana	3,261
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,686
U9	Sarana dan Prasarana	3,343

HASIL SKM TRIWULAN I TAHUN 2024

- IKM UNIT PELAYANAN : **82,18**
- 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

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: MZI4YZIW