



PEMERINTAH 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](http://ptsp.sumedangkab.go.id) E-mail : [dpmp tsp@sumedangkab.go.id](mailto:dpmp tsp@sumedangkab.go.id) ,  
Sumedang 45311

Sumedang, 08 April 2026

Kepada

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Sumedang

di  
Sumedang

## SURAT PENGANTAR

Nomor : 500.16.7.2/349/2026

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 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 :

**DIKI HADIANSYAH, S.Sos., M.Si**  
NIP. 198207202006041005

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 : NZEZNDQ0

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2026**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN SUMEDANG**  
**TAHUN 2026**

**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 : NZEZNDQ0

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	2
PENDAHULUAN .....	2
1.1    Latar Belakang .....	2
1.2    Tujuan dan Manfaat .....	3
1.3    Metode Pengumpulan Data .....	4
1.4    Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
1.5    Penentuan Responden Responden.....	5
BAB II.....	6
ANALISIS DATA SKM .....	6
2.1    Analisis Responden.....	6
2.2    Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
2.3    Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	10
2.4    Tren Nilai SKM .....	12
BAB III.....	14
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	14
BAB V .....	15
KESIMPULAN .....	15
LAMPIRAN.....	16
1.    Kuesioner.....	16
2.    Hasil Olah Data SKM .....	17

---

**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 : NZEZNDQ0

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

#### **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 : NZEZNDQ0

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara 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 unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### 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 : NZEZNDQ0

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang dengan menggunakan aplikasi Si Ice Mandiri dan Aplikasi MPP Digital. Proses teknisnya, sebelum pemohon mendownload SK yang sudah terbit, diharuskan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat terlebih dahulu.

Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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

---

#### **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 : NZEZNDQ0

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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

#### 1.5 Penentuan Responden Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 633 orang.

---

#### **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 : NZEZNDQ0

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Pengumpulan data responden dilakukan melalui aplikasi MPPD dan Pelayanan Pendampingan di Loker E MPP Sumedang.

Pengumpulan data terhimpun selama Triwulan I sebanyak 633 responden, terdiri dari 472 responden dari MPPD dan 161 Responden dari Pelayanan Pendampingan. Maka IKM unit penyelenggara pelayanan yang dihasilkan adalah hasil rata-rata IKM dari kedua pelayanan tersebut. Adapun Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat dari 2 (dua) pelayanan tersebut mendapat hasil IKM sebesar **92,92 (SANGAT BAIK)**.

Berikut kami sampaikan pengolahan data dari 2 pelayanan dimaksud Pengumpulan data responden dilakukan melalui aplikasi MPPD dan Pelayanan Pendampingan di Loker E MPP Sumedang.

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	116
		Perempuan	356
		<b>Jumlah</b>	<b>472</b>
2	Jenis Layanan	Apoteker	32
		Bidan Profesi	23
		Bidan Vokasi	17
		Bidan Vokasi Level 5	42
		Bidan Vokasi Level 6	9
		Dokter	73
		Dokter Gigi	14
		Dokter Gigi Spesialis Kedokteran Gigi Anak	1
		Dokter Spesialis Anak	2
		Dokter Spesialis Anestesiologi dan Terapi Intensif	1
		Dokter Spesialis Bedah	1
		Dokter Spesialis Gizi Klinik	1
		Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah	1
		Dokter Spesialis Mata	1
		Dokter Spesialis Neurologi	3
Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi	2		

**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 : NZEZNDQ0

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
		Dokter Spesialis Penyakit Dalam	2
		Dokter Spesialis Pulmonologi dan Kedokteran Respirasi	1
		Ners	73
		Ners Spesialis Keperawatan Medikal Bedah	1
		Nutrisionis	1
		Nutrisionis Level 5	2
		Nutrisionis Level 6	1
		Penata Anestesi Level 6	2
		Perawat Vokasi	38
		Perawat Vokasi Level 5	66
		Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	2
		Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Level 5	7
		Radiografer Level 5	3
		Tenaga Sanitasi Lingkungan	1
		Tenaga Sanitasi Lingkungan Level 6	3
		Tenaga Teknologi Laboratorium Medik	9
		Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 5	5
		Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 6	3
		Tenaga Vokasi Farmasi	8
		Tenaga Vokasi Farmasi Level 5	10
		Tenaga Vokasi Farmasi Level 6	4
		Terapis Gigi dan Mulut	2
		Terapis Gigi dan Mulut Level 5	1
		Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi	1
		Elektromedis Level 5	3
		<b>Grand Total</b>	<b>472</b>

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	78
		Perempuan	83
		<b>Jumlah</b>	<b>161</b>
2	Jenis Layanan	Pendampingan Nib, Konsultasi PBG dan Konsultasi OSS	161
		<b>Grand Total</b>	<b>161</b>

**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 : NZEZNDQ0

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

### 2.2.1 IKM Aplikasi MPPD

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN SUMEDANG 2026										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
Σ nilai/Unsur	1,623	1,624	1,625	1,614	1,626	1,623	1,629	1,598	1,624	14,586
NRR/Unsur	3,639	3,641	3,643	3,619	3,646	3,639	3,652	3,583	3,641	
NRR Tertimbang/Unsur	0,400	0,401	0,401	0,398	0,401	0,400	0,402	0,394	0,401	3,597
IKM Unit Pelayanan										89,936

Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami	3,639
NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur/Nur layanan mudah untuk dilakukan	3,643
NRR/Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U3	Layanan yang diberikan sudah tepat waktu	3,643
NRR Tertimbang/Unsur	= NRR per unsur x 0,31	U4	Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami	3,619
IKM Unit Pelayanan	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan	3,646
		U6	Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)	3,639
		U7	Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan	3,652
		U8	Layanan konsultasi dan pengaduan (helpdesk) mudah diakses	3,583
		U9	Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala	3,641
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>				<b>89.936</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	<b>NILAI IKM</b>		<b>89.936</b>
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	<b>MUTU PELAYANAN</b>		<b>A Sangat Baik</b>
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			
E (Sangat Tidak Baik)	: 0,00 - 24,99			

### 2.2.2 IKM Pendampingan di Loker E MPP Sumedang

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata Per-Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang
U1	Persyaratan	3,851	0,424
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,851	0,424
U3	Waktu pelayanan	3,851	0,424
U4	Biaya/tarif	3,938	0,433
U5	Produk layanan	3,863	0,425
U6	Kompetensi pelaksana	3,894	0,428
U7	Perilaku pelaksana	3,901	0,429
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,845	0,423
U9	Sarana dan Prasarana	3,882	0,427
	<b>NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)</b>		<b>3,836</b>
	<b>IKM PENDAMPINGAN ( NILAI INDEKS X 25)</b>		<b>95,91</b>

#### 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 : NZEZNDQ0

<b>HASIL SKM TRIWULAN I TAHUN 2026</b>	
<b>- IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>: 95,91</b>
<b>- MUTU PELAYANAN</b>	<b>: Sangat Baik</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>	
<b>A (Sangat Baik)</b>	<b>: 88,31 - 100,00</b>
<b>B (Baik)</b>	<b>: 76,61 - 88,30</b>
<b>C (Kurang Baik)</b>	<b>: 65,00 - 76,60</b>
<b>D (Tidak Baik)</b>	<b>: 25,00 - 64,99</b>
<b>Keterangan :</b>	
- 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

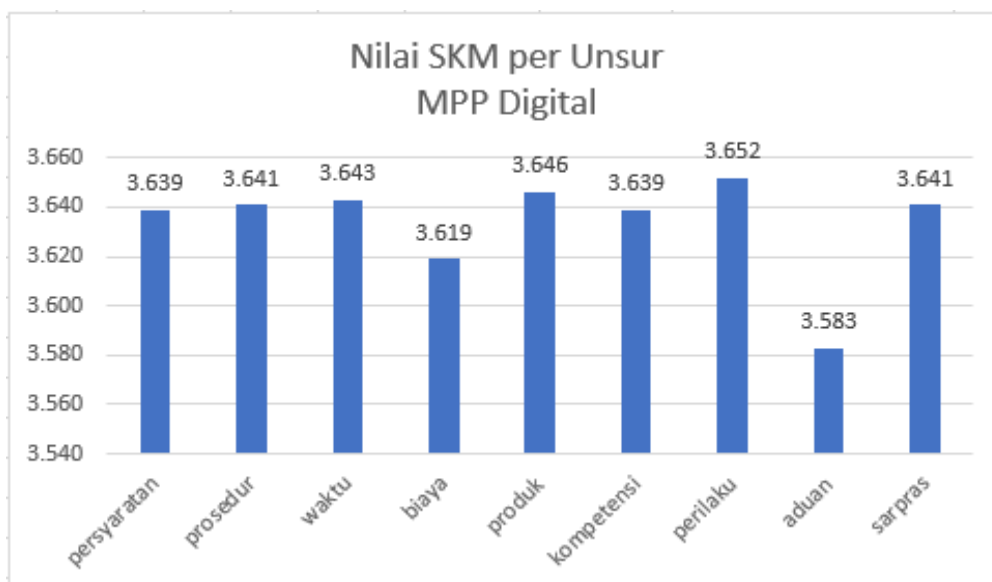
Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat yang dihasilkan dari 2 (dua) pelayanan diatas, maka dihasilkan IKM Dinas Pelayanan Modal adalah sebagai berikut

$$\begin{aligned}
 \text{IKM Dinas} &= \frac{\text{IKM MPPD} + \text{Pendampingan di Loker E MPP}}{2} \\
 &= \frac{89,94 + 95,91}{2} \\
 &= 92,92
 \end{aligned}$$

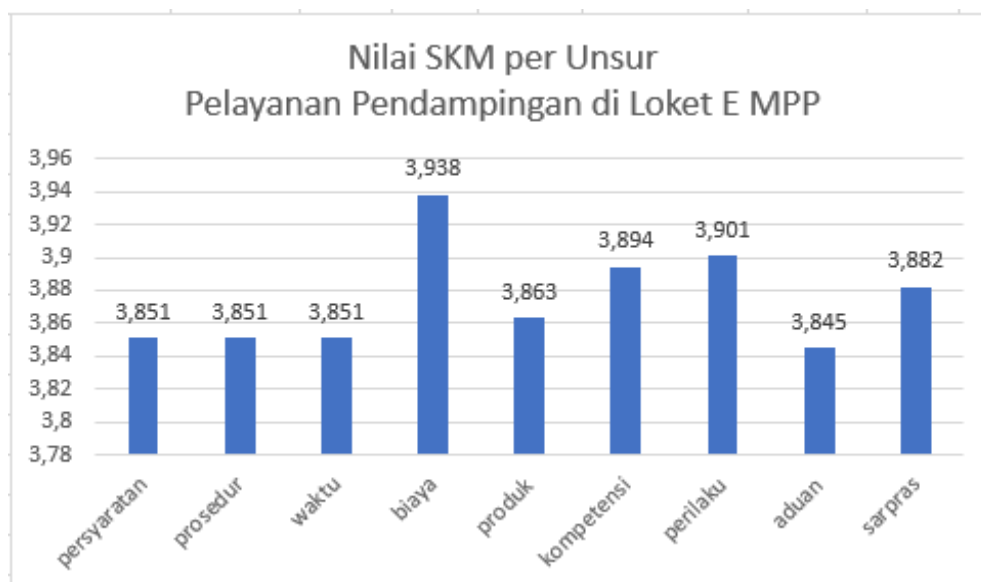
**Catatan :**

- ✓ 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 : NZEZNDQ0

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur MPP Digit



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Pendampingan di Loker E MPP



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa seluruh unsur pada Survey Kepuasan Masyarakat telah masuk pada kategori Sangat Baik. Adapun nilai tertinggi adalah unsur Pitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan dengan

#### 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 : NZEZNDQ0

nilai 3,652, dan untuk nilai terendah adalah unsur Layanan konsultasi dan pengaduan yaitu sebesar 3,583.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, diantaranya adalah terkait proses permohonan pengajuan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sebagian masyarakat masih beranggapan layanan konsultasi dan pengaduan belum merespon dengan cepat
- Beberapa pemohon mengeluhkan Aplikasi sistem pelayanan belum merespon kebutuhan dengan cepat

Hasil analisa tersebut sebagai salah satu dasar baik untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, antara pembinaan secara berkala oleh pejabat berwenang atau melalui Forum Konsultasi Publik (FKP). Adapun penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Selanjutnya, rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melaksanakan Pembinaan Pegawai	Juni 2026	Bidang Pelayanan Perizinan dan MPP

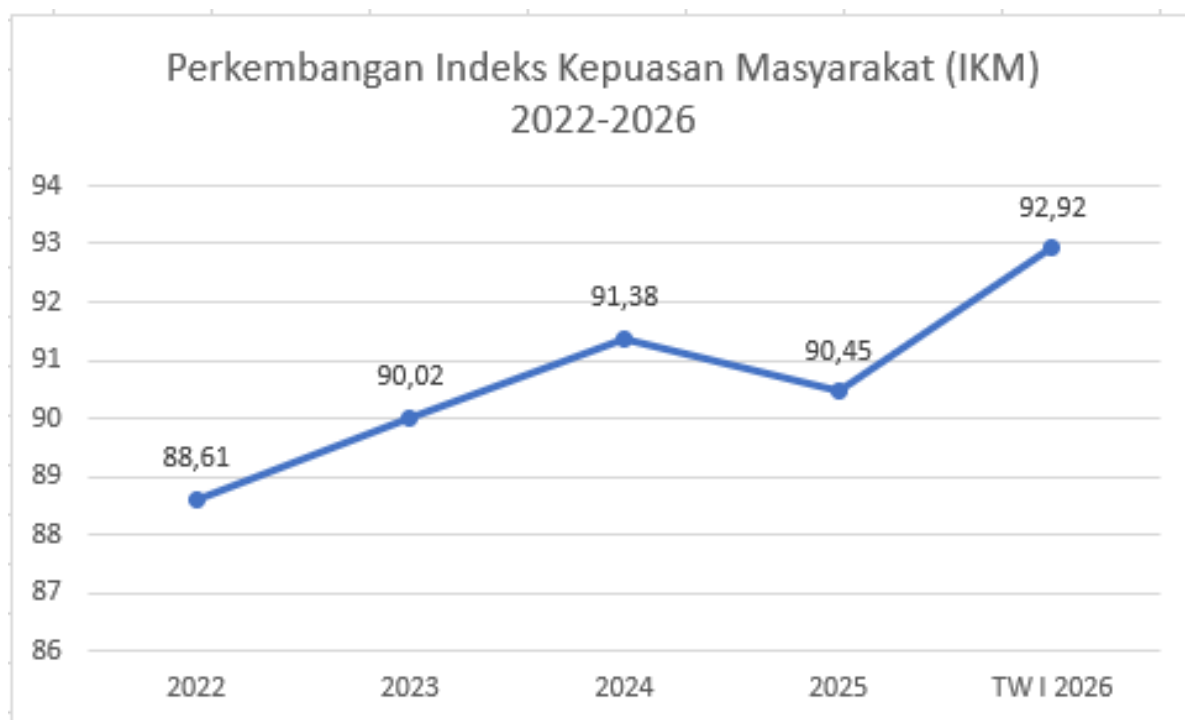
**Catatan :**

- ✓ 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 : NZEZNDQ0

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
2	Rincian Biaya/Tarif Layanan disampaikan secara jelas dan Mudah dipahami	Sosialisasi Perbup tentang retribusi Daerah	Mei 2026	Bidang Pelayanan Perizinan dan MPP
3	Persyaratan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami	Review SP dan SOP	April 2026	Bidang Pelayanan Perizinan dan MPP

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang dapat dilihat melalui grafik berikut :



### 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 diterbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode : NZEZNDQ0

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2022 sampai dengan triwulan I tahun 2026

menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

---

**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 : NZEZNDQ0

### BAB III

## HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang periode (triwulan ke iv tahun 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (triwulan ke iiv tahun 2025)**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	<b>3.639</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>3.643</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>3.628</b>
4	Biaya/Tarif	<b>3.629</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>3.625</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3.611</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>3.677</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3.615</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>3.826</b>

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 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 : NZEZNDQ0

terendah hasil SKM periode (triwulan ke III) yaitu Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:


**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 : NZEZNDQ0

No	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Pembinaan Pegawai Pelaksana Pelayanan	Sudah	DPMPTSP telah melaksanakan Pembinaan Pegawai pada kegiatan Briefing internal Dinas pada hari senin tanggal 23 Februari 2026 guna memastikan petugas layanan memahami SP dan SOP Perizinan	
2	Melakukan evaluasi alur Penanganan Pengaduan.	.Sudah	DPMPTSP telah melaksanakan evaluasi alur Penanganan Pengaduan pada kegiatan Briefing internal Dinas pada hari senin tanggal 06 Januari 2026 .	

**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 : NZEZNDQ0

3	Melaksanakan Rapat Monitoring dan Evaluasi MPP	Sudah	<p>DPMPTSP telah menyelenggarakan Rapat Evaluasi Penyelenggaraan MPP pada hari selasa tanggal 13 Januari 2026 yang melibatkan Semua Dinas Teknis yang melaksanakan pelayanan di MPP Kegiatan ini bertujuan menjaring masukan untuk perbaikan kualitas layanan MPP serta untuk mengevaluasi Waktu Layanan yang lebih efisien.</p>	
---	--	-------	--	---

**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 : NZEZNDQ0

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 2 Januari hingga 31 Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 633 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sumedang pada tahun 2026. Survei dilakukan terhadap berbagai jenis layanan, dengan partisipasi terbanyak berasal dari Tenaga Medis, Tenaga Kesehatan, Pendampingan Pembuatan NIB, PBG, Konsultasi OSS
- Pelaksanaan pelayanan publik di DPMPSTP Kabupaten Sumedang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 92,92. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan adanya komitmen peningkatan kualitas pelayanan publik secara konsisten dari tahun ke tahun.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah:
  - a. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan agar setiap pengaduan dapat direspon dengan cepat
  - b. Rincian Biaya/tarif layanan harus disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
  - c. Persyaratan Layanan perlu diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami melalui media sosial ataupun sosialisasi secara langsung.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, DPMPSTP Kabupaten Sumedang telah menindaklanjuti seluruh rencana tindak lanjut (100%), melalui kegiatan Pembinaan Pegawai Pelaksana Pelayanan, Melakukan evaluasi alur Penanganan Pengaduan, Menambah jumlah petugas atau mengatur sistem antrian lebih efisien pada dan Rapat Evaluasi Penyelenggaraan MPP,



Ditandatangani Secara Elektronik

Oleh :

**DIKI HADIANSYAH, S.Sos., M.Si**  
NIP. 198207202006041005

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 : MWJJODLI

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
U2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
U3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kecepatan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
U4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
U5	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi system pelayanan yang diberikan?
U6	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi system layanan?
U7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kualitas isi/konten dari aplikasi system layanan?
U8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
U9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana/media untuk konsultasi atau menyampaikan pengaduan/saran?

**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 : MWJJODLI

## 2. Hasil Olah Data SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN SUMEDANG 2026										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
Σ nilai/Unsur	1,623	1,624	1,625	1,614	1,626	1,623	1,629	1,598	1,624	14,566
NRR/Unsur	3,629	3,641	3,643	3,619	3,646	3,639	3,653	3,583	3,641	
NRR Tertimbang/Unsur	0,400	0,401	0,401	0,398	0,401	0,400	0,402	0,394	0,401	3,597
IKM Unit Pelayanan										89,936

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata Per-Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang
U1	Persyaratan	3,851	0,424
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,851	0,424
U3	Waktu Pelayanan	3,851	0,424
U4	Biaya/tarif	3,938	0,433
U5	Produk layanan	3,863	0,425
U6	Kompetensi pelaksana	3,894	0,428
U7	Perilaku pelaksana	3,901	0,429
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,845	0,423
U9	Sarana dan Prasarana	3,882	0,427
<b>NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)</b>		<b>3,836</b>	
<b>IKM PENDAMPINGAN ( NILAI INDEKS X 25)</b>		<b>95,91</b>	

### - Data Responden

BERKUALITAS DAN TERAMPIL TAMBAH NILAI KABUPATEN SUMEDANG														
No.	NIR	NAMA	ALAMAT	EMAIL	NOMOR TELEPON	NOMOR HP	MASA BEKERJA (TAHUN)	NOMOR REGISTRASI	PROSES	TERTAMPIL PRAMATI	ALAMAT TERTAMPIL PRAMATI	NOMOR SP	TANGGAL TERBIT	TANGGAL
													SP	2026
1	70700000000000	Heru Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	herunurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010001	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
2	70700000000000	Dina Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	dinanurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010002	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
3	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010003	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
4	70700000000000	Doni Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	doninurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010004	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
5	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010005	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
6	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010006	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
7	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010007	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
8	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010008	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
9	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010009	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
10	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010010	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
11	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010011	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
12	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010012	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
13	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010013	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
14	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010014	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
15	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010015	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
16	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010016	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
17	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010017	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
18	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010018	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
19	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010019	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret
20	70700000000000	Andi Nurhadi	Jl. Raya Garuda No. 100, Bandung	andinurhadi@gmail.com	08122345678	08122345678	10	0010020	Proses	U1 Universitas Padjad	Jl. Sekeloa No. 11	08122345678	01 Januari 2026	02 Maret

### 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 diterbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode : MWJJDOLI

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

NO. RESP		NILAI UNSUR PELAYANAN										Saran
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	rostina	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	agus rasadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	Syahir Ahmad F	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	Divan Nur	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	Rai Ahmad	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	Sumarni	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	Suparman A	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	puput sumiati	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	Enjang Saepul	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	Agus Jaenudin	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	Asep Febri	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	hanif rasyidi	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	eneng lydiawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	hanifah rasyidi	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	dewi nurjanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	Rafasya	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
144	Al sri haryati	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
145	Siti munigar suharti	3	3	4	4	4	3	3	3	3		
146	Titi sumiati	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
147	Oman surahman	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
148	Enung Siti Nurjanah	4	3	3	4	3	4	3	3	3		
149	Dede setio	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
150	Imam buhori	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
151	Chica septiana utamai	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
152	Rina sulastri	3	3	3	4	4	4	4	3	3		
153	Lia	3	3	4	4	3	3	4	3	3		
154	Indra andriana	3	3	4	4	3	3	4	3	3		
155	cucu kosnandar	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
156	Ferry firmansyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
157	enong yuningsih	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
158	Istia nurfala	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
159	Rohman	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
160	dika galuh	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
161	Ridwan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
	Nilai	620	620	620	634	622	627	628	619	625		
	NRR / Unsur	3,851	3,851	3,851	3,938	3,863	3,894	3,901	3,845	3,882		
	NRR tertbg/ unsur	0,424	0,424	0,424	0,433	0,425	0,428	0,429	0,423	0,427	3,836	
	<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>95,908</b>	

**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 : MWJJODLI

- Pengolahan Data

Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami	3.639
NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur/Alur layanan mudah untuk dilakukan	3.641
NRR/Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U3	Layanan yang diberikan sudah tepat waktu	3.643
NRR Tertimbang/Unsur	= NRR per unsur x 0,11	U4	Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami	3.619
IKM Unit Pelayanan	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan	3.646
		U6	Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)	3.639
		U7	Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan	3.652
		U8	Layanan konsultasi dan pengaduan (helpdesk) mudah diakses	3.583
		U9	Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala	3.641
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>				<b>89.936</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
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			
E (Sangat Tidak Baik)	: 0,00 - 24,99			
		<b>NILAI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	
		<b>89.936</b>	<b>A Sangat Baik</b>	

<b>HASIL SKM TRIWULAN I TAHUN 2026</b>	
<b>- IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>: 95,91</b>
<b>- MUTU PELAYANAN</b>	<b>: Sangat Baik</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>	
<b>A (Sangat Baik)</b>	<b>: 88,31 - 100,00</b>
<b>B (Baik)</b>	<b>: 76,61 - 88,30</b>
<b>C (Kurang Baik)</b>	<b>: 65,00 - 76,60</b>
<b>D (Tidak Baik)</b>	<b>: 25,00 - 64,99</b>
<b>Keterangan :</b>	
- 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 : MWJJODLI

## - Tabulasi

1	Count of NO.	Column Labels						
2	PROFESI	Januari	Februari	Maret	Grand Total	Jenis Kelamin	Jumlah	
3	Apoteker		13	16	3	32	Laki-laki	116
4	Bidan Profesi		7	13	3	23	Perempuan	356
5	Bidan Vokasi		7	4	6	17	Grand Total	472
6	Bidan Vokasi Level 5		17	11	14	42		
7	Bidan Vokasi Level 6		6		3	9		
8	Dokter		27	20	26	73		
9	Dokter Gigi		6	7	1	14		
10	Dokter Gigi Spesialis Kedokteran Gigi Anak		1			1		
11	Dokter Spesialis Anak		2			2		
12	Dokter Spesialis Anestesiologi dan Terapi Intensif		1			1		
13	Dokter Spesialis Bedah				1	1		
14	Dokter Spesialis Gizi Klinik		1			1		
15	Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah		1			1		
16	Dokter Spesialis Mata			1		1		
17	Dokter Spesialis Neurologi		1		2	3		
18	Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi		1	1		2		
19	Dokter Spesialis Penyakit Dalam		2			2		
20	Dokter Spesialis Pulmonologi dan Kedokteran Respirasi		1			1		
21	Ners		24	38	11	73		
22	Ners Spesialis Keperawatan Medikal Bedah			1		1		
23	Nutrisi		1			1		
24	Nutrisi Level 5		1		1	2		
25	Nutrisi Level 6			1		1		
26	Penata Anestesi Level 6				2	2		
27	Perawat Vokasi		13	11	14	38		
28	Perawat Vokasi Level 5		27	19	20	66		
29	Perekam Medis dan Informasi Kesehatan		1		1	2		
30	Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Level 5		3	2	2	7		
31	Radiografer Level 5				3	3		
32	Tenaga Sanitasi Lingkungan			1		1		
33	Tenaga Sanitasi Lingkungan Level 6		1		2	3		
34	Tenaga Teknologi Laboratorium Medik		2	4	3	9		
35	Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 5		3	2		5		
36	Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 6		1		2	3		
37	Tenaga Vokasi Farmasi		3	4	1	8		
38	Tenaga Vokasi Farmasi Level 5		3	2	5	10		
39	Tenaga Vokasi Farmasi Level 6		4			4		
40	Terapis Gigi dan Mulut			1	1	2		
41	Terapis Gigi dan Mulut Level 5				1	1		
42	Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi				1	1		
43	Elektromedis Level 5				3	3		
44	Grand Total		181	159	132	472		
45								
46								
47								

### 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 : MWJJODLI