



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 : dpmpstsp@sumedangkab.go.id , 45311

Nomor : B/739/PM.05.02/VII/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat  
Triwulan II Tahun 2023

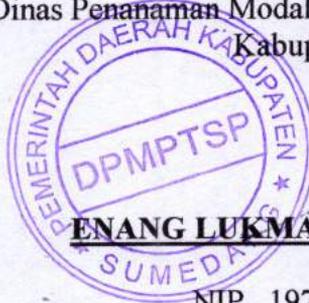
Sumedang, 3 Juli 2023

Kepada  
Yth.Kepala DPMPTSP Kabupaten  
Sumedang  
di  
SUMEDANG

**SURAT PENGANTAR**

| NO. | URAIAN  | BANYAKNYA       | KETERANGAN  |
|-----|---|-----------------|---|
| 1.  | Penyampaian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 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 |

Kepala Bidang Perizinan dan Mal Pelayanan Publik  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Sumedang



**ENANG LUKMANUL HAKIM, S.Si., M.M.**

Penata,

NIP. 197804202005011008

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SUMEDANG PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2023**

➤ **Deskripsi Hasil**

Pengumpulan data responden dilakukan melalui aplikasi Si Ice Mandiri (Perizinan Non Berusaha) dan Layanan Pendampingan Perizinan Berusaha. Pada aplikasi Si Ice Mandiri, setiap pemohon diwajibkan mengisi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat sebelum mendownload Surat Izin, sedangkan untuk layanan pendampingan, pemohon diajarkan untuk mengisi SKM melalui tablet yang telah disediakan. 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 untuk Triwulan II Tahun 2023 dimulai sejak bulan April sampai dengan Juni 2023. Dalam jangka waktu tersebut terhimpun data sebanyak 408 orang, dengan rincian sebagai berikut :

- Responden melalui Si Ice Mandiri sebanyak 330 orang
- Responden Layanan Pendampingan sebanyak 78 orang

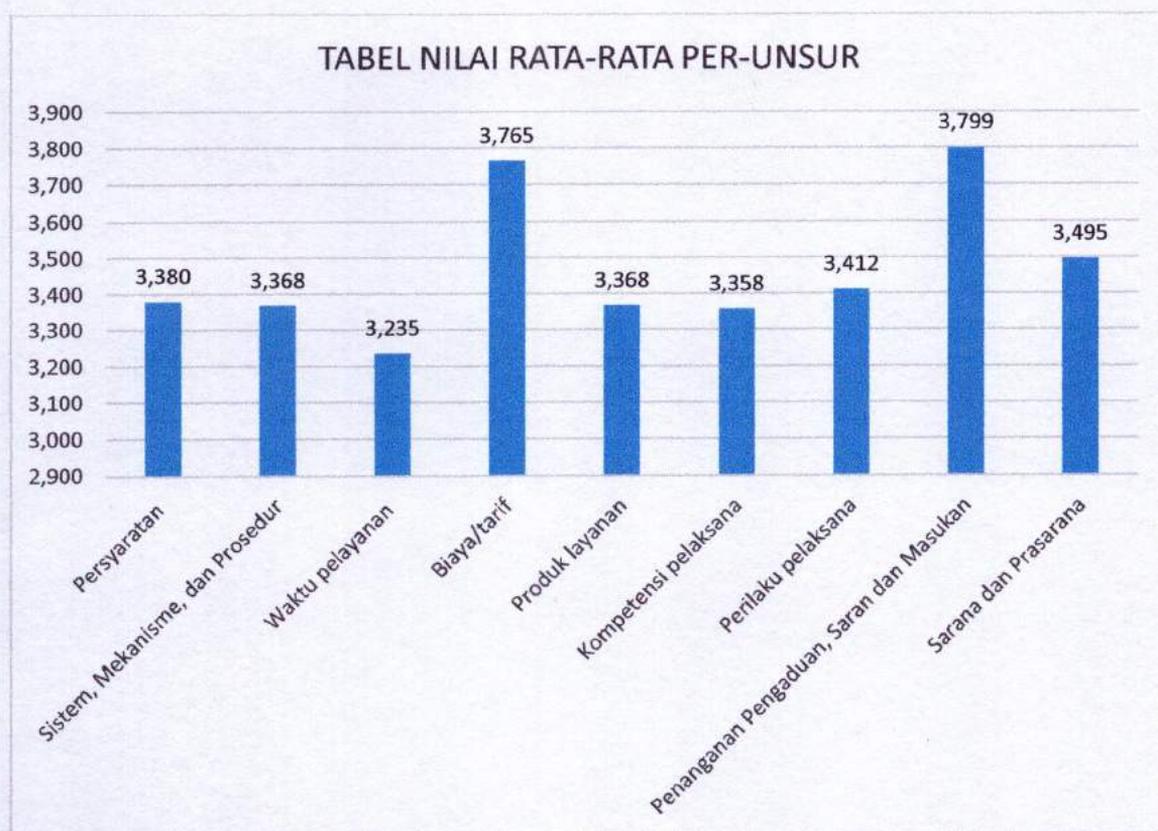
Dari pengolahan data, dapat dilihat gambaran hasil Survey Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

| No. | UNSUR PELAYANAN                                       | Nilai Rata-rata Per-Unsur | Nilai Rata-rata Tertimbang |
|-----|---|---------------------------|----------------------------|
| U1  | Persyaratan   | 3,380                     | 0,372                      |
| U2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur                       | 3,368                     | 0,370                      |
| U3  | Waktu pelayanan                                       | 3,235                     | 0,356                      |
| U4  | Biaya/tarif   | 3,765                     | 0,414                      |
| U5  | Produk layanan  | 3,368                     | 0,370                      |
| U6  | Kompetensi pelaksana                                  | 3,358                     | 0,369                      |
| U7  | Perilaku pelaksana                                    | 3,412                     | 0,375                      |
| U8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan               | 3,799                     | 0,418                      |
| U9  | Sarana dan Prasarana                                  | 3,495                     | 0,384                      |
|     | <b>NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)</b> |                           | <b>3,430</b>               |
|     | <b>NILAI SKM ( NILAI INDEKS X 25)</b>                 |                           | <b>85,74</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) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang sebesar **85,74** termasuk kategori “**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 II Tahun 2023 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 3,799.

**1. Persyaratan**

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,380 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    | 159       | 38,97 |
| 2.     | Sesuai         | 3    | 246       | 60,29 |
| 3.     | Kurang Sesuai  | 2    | 2         | 0,49  |
| 4.     | Tidak Sesuai   | 1    | 1         | 0,25  |
| 5.     | Tidak Menjawab | 0    | 0         | 0,00  |
| JUMLAH |                |      | 408       | 100   |

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,368 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    | 157       | 38,48 |
| 2.     | Mudah          | 3    | 244       | 59,80 |
| 3.     | Kurang Mudah   | 2    | 7         | 1,72  |
| 4.     | Sulit          | 1    | 0         | 0,00  |
| 5.     | Tidak Menjawab | 0    | 0         | 0,00  |
| JUMLAH |                |      | 408       | 100   |

## 3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,235 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 Waktu Penyelesaian

| No.    | Jawaban        | Skor | Frekuensi | %     |
|--------|----------------|------|-----------|-------|
| 1.     | Sangat Cepat   | 4    | 132       | 32,35 |
| 2.     | Cepat          | 3    | 248       | 60,78 |
| 3.     | Kurang Cepat   | 2    | 20        | 4,90  |
| 4.     | Tidak Cepat    | 1    | 8         | 1,96  |
| 5.     | Tidak Menjawab | 0    | 0         | 0,00  |
| JUMLAH |                |      | 408       | 100   |

#### 4. Biaya/Tarif

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,765 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:

Tabel Ruang Lingkup Biaya/Tarif

| No.    | Jawaban        | Skor | Frekuensi | %     |
|--------|----------------|------|-----------|-------|
| 1.     | Gratis         | 4    | 319       | 78,19 |
| 2.     | Cukup Mahal    | 3    | 83        | 20,34 |
| 3.     | Murah          | 2    | 5         | 1,23  |
| 4.     | Sangat Mahal   | 1    | 1         | 0,25  |
| 5.     | Tidak Menjawab | 0    | 0         | 0,00  |
| JUMLAH |                |      | 408       | 100   |

#### 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,368 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    | 152       | 37,25 |
| 2.     | Sesuai         | 3    | 254       | 62,25 |
| 3.     | Kurang Sesuai  | 2    | 2         | 0,49  |
| 4.     | Tidak Sesuai   | 1    | 0         | 0,00  |
| 5.     | Tidak Menjawab | 0    | 0         | 0,00  |
| JUMLAH |                |      | 408       | 100   |

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,358 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    | 151       | 37,01 |
| 2.     | Kompeten        | 3    | 252       | 61,76 |
| 3.     | Kurang Kompeten | 2    | 5         | 1,23  |
| 4.     | Tidak Kompeten  | 1    | 0         | 0,00  |
| 5.     | Tidak Menjawab  | 0    | 0         | 0,00  |
| JUMLAH |                 |      | 408       | 100   |

### 7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,412 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    | 170       | 41,67 |
| 2.     | Sopan dan Ramah               | 3    | 236       | 57,84 |
| 3.     | Kurang Sopan dan Kurang Ramah | 2    | 2         | 0,49  |
| 4.     | Tidak Sopan dan Ramah         | 1    | 0         | 0,00  |
| 5.     | Tidak Menjawab                | 0    | 0         | 0,00  |
| JUMLAH |                               |      | 408       | 100   |

### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,799 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    | 346       | 84,80 |
| 2.     | Berfungsi kurang maksimal | 3    | 50        | 12,25 |
| 3.     | Ada tapi tidak berfungsi  | 2    | 4         | 0,98  |
| 4.     | Tidak ada                 | 1    | 8         | 1,96  |
| 5.     | Tidak Menjawab            | 0    | 0         | 0,00  |
| JUMLAH |                           |      | 408       | 100   |

## 9. Sarana dan Prasarana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,495 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:

Tabel Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

| No.    | Jawaban        | Skor | Frekuensi | %     |
|--------|----------------|------|-----------|-------|
| 1.     | Sangat Baik    | 4    | 209       | 51,23 |
| 2.     | Baik           | 3    | 193       | 47,30 |
| 3.     | Cukup          | 2    | 5         | 1,23  |
| 4.     | Buruk          | 1    | 1         | 0,25  |
| 5.     | Tidak Menjawab | 0    | 0         | 0,00  |
| JUMLAH |                |      | 408       | 100   |

### ➤ Kesimpulan

Berdasarkan hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang adalah **85,74** dengan mutu pelayanan **BAIK**.
2. Nilai rata-rata per-unsur yang menunjukkan nilai Sangat Baik adalah unsur Biaya/Tarif dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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.

Kepala Bidang Perizinan dan Mal Pelayanan Publik  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Sumedang



**ENANG LUKMANUL HAKIM, S.Si., M.M.**

Penata,

NIP. 197804202005011008