



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

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

Nomor : B/388 / PM. 05.02 / IV / 2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat  
Triwulan I Tahun 2023

Sumedang, 3 April 2023

Kepada  
Yth. Kepala DPMPTSP  
Kabupaten Sumedang  
di  
SUMEDANG

**SURAT PENGANTAR**

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I 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 I 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 I Tahun 2023 dimulai sejak bulan Januari sampai dengan Maret 2023. Dalam jangka waktu tersebut terhimpun data sebanyak 364 orang, dengan rincian sebagai berikut :

- Responden melalui Si Ice Mandiri sebanyak 280 orang
- Responden Layanan Pendampingan sebanyak 84 orang

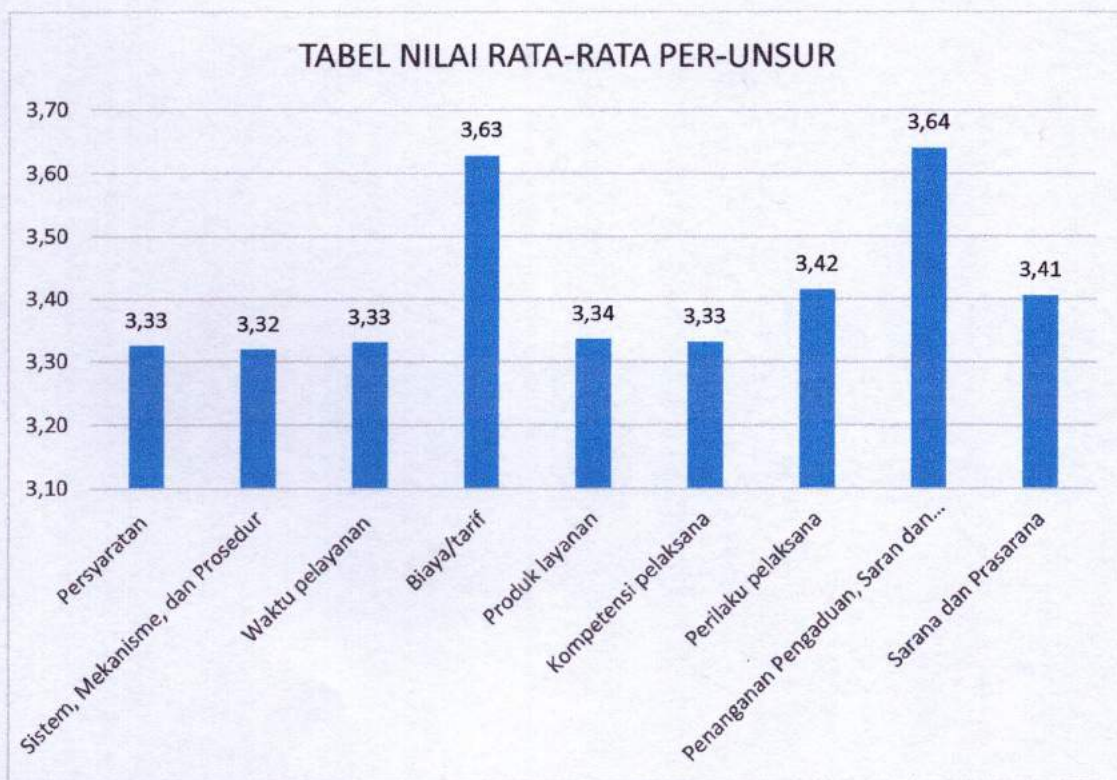
Dari pengolahan data, dapat dilihat gambaran hasil Survey Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata Per-Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang
U1	Persyaratan	3,325	0,366
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,319	0,365
U3	Waktu pelayanan	3,331	0,366
U4	Biaya/tarif	3,628	0,399
U5	Produk layanan	3,336	0,367
U6	Kompetensi pelaksana	3,331	0,366
U7	Perilaku pelaksana	3,416	0,376
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,640	0,400
U9	Sarana dan Prasarana	3,406	0,375
	<b>NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)</b>		<b>3,381</b>
	<b>NILAI SKM ( NILAI INDEKS X 25)</b>		<b>84,51</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 **84,51** 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 I 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 3,64.

**1. Persyaratan**

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,33 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	122	33,52
2.	Sesuai	3	238	65,38
3.	Kurang Sesuai	2	2	0,55
4.	Tidak Sesuai	1	1	0,27
5.	Tidak Menjawab	0	1	0,27
JUMLAH			364	100

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,32 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	121	33,24
2.	Mudah	3	234	64,29
3.	Kurang Mudah	2	4	1,10
4.	Sulit	1	1	0,27
5.	Tidak Menjawab	0	4	1,10
JUMLAH			364	100

## 3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,33 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	144	39,56
2.	Cepat	3	200	54,95
3.	Kurang Cepat	2	14	3,85
4.	Tidak Cepat	1	5	1,37
5.	Tidak Menjawab	0	1	0,27
JUMLAH			364	100

#### 4. Biaya/Tarif

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,63 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	232	63,74
2.	Cukup Mahal	3	127	34,89
3.	Murah	2	4	1,10
4.	Sangat Mahal	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	1	0,27
JUMLAH			364	100

#### 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,34 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	124	34,07
2.	Sesuai	3	237	65,11
3.	Kurang Sesuai	2	2	0,55
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	1	0,27
JUMLAH			364	100

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,42 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	128	35,16
2.	Kompeten	3	226	62,09
3.	Kurang Kompeten	2	8	2,20
4.	Tidak Kompeten	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	2	0,55
JUMLAH			364	100

#### 7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,457 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	150	41,21
2.	Sopan dan Ramah	3	211	57,97
3.	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0,00
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	3	0,82
JUMLAH			364	100

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,64 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	251	68,96
2.	Berfungsi kurang maksimal	3	97	26,65
3.	Ada tapi tidak berfungsi	2	6	1,65
4.	Tidak ada	1	7	1,92
5.	Tidak Menjawab	0	3	0,82
JUMLAH			364	100

## 9. Sarana dan Prasarana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,41 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	159	43,68
2.	Baik	3	186	51,10
3.	Cukup	2	10	2,75
4.	Buruk	1	2	0,55
5.	Tidak Menjawab	0	7	1,92
JUMLAH			364	100

### ➤ Kesimpulan

Berdasarkan hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang adalah **84,51** 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