



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](http://ptsp.sumedangkab.go.id) E-mail : [dpmptsp@sumedangkab.go.id](mailto:dpmptsp@sumedangkab.go.id) , 45311

Nomor : B/1279/500.16.7.5/X/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Survey Kepuasan  
Masyarakat Triwulan III Tahun  
2024

Sumedang, 10 Oktober 2024

Kepada  
Yth. Kepala DPMPTSP  
Kabupaten Sumedang  
di  
SUMEDANG

**SURAT PENGANTAR**

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III 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: OTNKMJDI

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2024**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU**  
**KABUPATEN SUMEDANG**  
**TAHUN 2024**

**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: OTNKMJDI

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. 10	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 10	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

**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: OTNKMJDI

# **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 mengamankan 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.

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 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

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.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

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

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

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 yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang 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 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.
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, ketrampilan 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan 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.

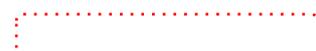
### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Pengumpulan Data	1 Juli - 30 September 2024
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, diambil seluruh jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang. Berdasarkan data yang diambil pada aplikasi Siice Mandiri Jumlah Populasi sekaligus jumlah responden yang masuk selama periode 1 Juli sampai 30 September 2024, sebanyak 551 orang.



## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 551 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	124
		Perempuan	427
		<b>Jumlah</b>	<b>551</b>
2	JENIS LAYANAN	Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian	1
		Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian v2	41
		Izin Praktik Apoteker v2	36
		Izin Praktik Bidan v2	148
		Izin Praktik Dokter v2	128
		Izin Praktik Perawat v2	129
		Izin Praktik Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku v2	1
		Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut v2	8
		Surat Izin Kerja Optometris v2	1
		Surat Izin Kerja Perekam Medis (SIK Perekam Medis) v2	9
		Surat Izin Kerja Radiografer v2	2
		Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien v2	1
		Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIKTGz) v2	3
		Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM) v2	26
		Surat Izin Praktik Elektromedis (SIP-E) v2	2
		Surat Izin Praktik Fisioterapis v2	2
		Surat Izin Praktik Penata Anestesi v2	3
		Surat Izin Praktik Tenaga Gizi (SIPTGz) v2	3
Surat Keterangan Penelitian	7		
<b>Jumlah</b>			<b>551</b>

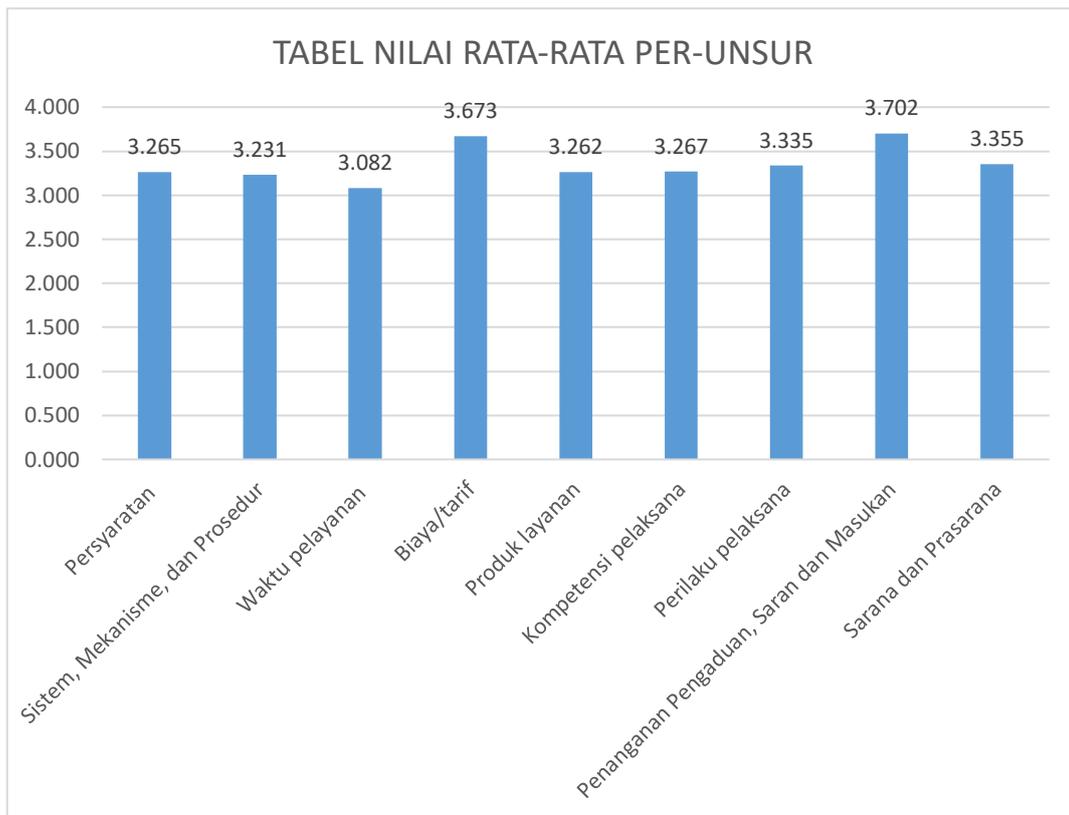
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,265	3,231	3,082	3,673	3,262	3,267	3,335	3,702	3,355
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>82,97 (B atau Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,082 Selanjutnya sistem mekanisme prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,231 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,702 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif dengan nilai 3,673 serta sarana prasana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,355.

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 :

- Masa transisi perubahan peraturan penerbitan surat izin praktek yang mengalami banyak perubahan, sehingga berpengaruh pada waktu penyelesaian dan sistem mekanisme prosedur.
- Produk layanan sering terjadi corrupt (tidak dapat didownload)

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

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.

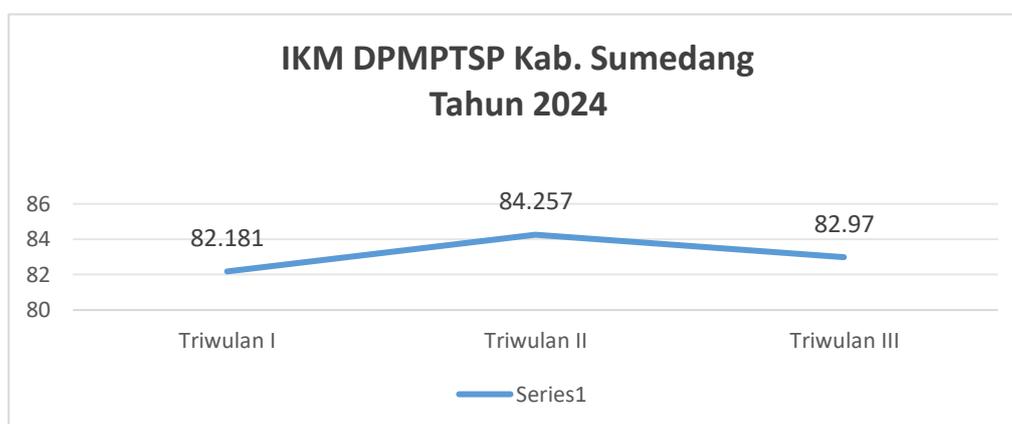
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, diantara pembinaan secara berkala oleh pejabat berwenang atau melalui Forum Konsultasi Publik (FKP). Adapun penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), 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.	Program / Kegiatan	Waktu
-----	--------------------	-------

	Prioritas Unsur		TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Koordinasi dengan dinas kesehatan terkait pemahaman atas perubahan peraturan.				√	Bidang Perizinan
2	<b>Sistem Mekanisme Prosedur</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	Bidang Perizinan
		Simplifikasi proses bisnis				√	Bidang Perizinan
3	<b>Produk layanan</b>	Menambah fitur dalam aplikasi				√	Bidang Perizinan

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang Tahun 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuatif kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 1 Juli sampai dengan 30 September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,97.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sistem mekanisme prosedur, serta produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, serta Sarana Prasarana.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

**N. DEWI RATNA NOVIANTI, S.IP.**  
**M.Si**

NIP. 198809302007012001

Kepala Bidang Pelayanan  
Perizinan dan Mal Pelayanan  
Publik

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sesuai</li><li>2. Kurang sesuai</li><li>3. Sesuai</li><li>4. Sangat sesuai</li></ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak kompeten</li><li>2. Kurang kompeten</li><li>3. Kompeten</li><li>4. Sangat kompeten</li></ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak mudah</li><li>2. Kurang mudah</li><li>3. Mudah</li><li>4. Sangat mudah</li></ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sopan dan ramah</li><li>2. Kurang sopan dan ramah</li><li>3. Sopan dan ramah</li><li>4. Sangat sopan dan ramah</li></ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak cepat</li><li>2. Kurang cepat</li><li>3. Cepat</li><li>4. Sangat cepat</li></ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Buruk</li><li>2. Cukup</li><li>3. Baik</li><li>4. Sangat Baik</li></ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sangat mahal</li><li>2. Cukup mahal</li><li>3. Murah</li><li>4. Gratis</li></ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak ada</li><li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li><li>3. Berfungsi kurang maksimal</li><li>4. Dikelola dengan baik</li></ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sesuai</li><li>2. Kurang sesuai</li><li>3. Sesuai</li><li>4. Sangat sesuai</li></ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

## 2. Hasil Olah Data SKM

### 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: OTNKMJDI

- Data Responden

DATA RESPONDEN TRIWULAN III TAHUN 2024

#	Tanggal	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	10 Jul 2024	DR RIFA KAMALIA DEWI	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
21	10 Jul 2024	Igan Sando, AME Nag	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
31	10 Jul 2024	Amalia Thelmasi	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Kurang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
41	10 Jul 2024	Judi Supriat	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
51	10 Jul 2024	Neni Ayu Lestari	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
61	10 Jul 2024	Widyayanti Muliara Suci	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
71	10 Jul 2024	IVAN RIZKI HESAB	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
81	10 Jul 2024	Mevalini Nihay	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
91	10 Jul 2024	Rika Permawati	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
101	10 Jul 2024	MUHAMMAD AMY SETIAWATI	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
111	10 Jul 2024	Amnah honey Nuzulida	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
121	10 Jul 2024	Nurayn Maulana	3Sesuai	3Mudah	3Kurang cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
131	10 Jul 2024	Angela Rafidhi	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
141	10 Jul 2024	RESYI NIRMALA INDAH	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
151	10 Jul 2024	Bonaertha Nabasa	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Kurang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
161	10 Jul 2024	Sani Saefudin Saefi Saefman	3Sesuai	4Sangat mudah	3Cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	4Sangat sopan dan santun	3Baik	3Baik
171	10 Jul 2024	Dr Nurhottamah	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
181	10 Jul 2024	Shira Rizky Juanda	3Sesuai	3Mudah	3Kurang	3Kurang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
191	10 Jul 2024	Muhammad Ibnu Nasari	3Sesuai	3Mudah	3Kurang cepat	3Kurang	3Sesuai	4Sangat kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
201	10 Jul 2024	PENI HERTINA	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
211	10 Jul 2024	Dr. City Nurma Dewi	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
221	10 Jul 2024	Dwi Sri Wahastri	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik	4Sangat Baik
231	10 Jul 2024	Ropi Henggi	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
241	10 Jul 2024	Aly Dena	3Sesuai	3Mudah	3Kurang	3Kurang	4Sangat kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik	3Baik
251	10 Jul 2024	Ira Intan	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Kurang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
261	10 Jul 2024	Hestiyah Dhabira	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	3Sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	3Baik	3Baik
271	10 Jul 2024	Hulawati	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	4Sangat sopan dan santun	3Baik	3Baik
281	10 Jul 2024	Penny Pasia DwiLestari	3Sesuai	3Mudah	3Kurang cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	2Cukup	2Cukup
291	10 Jul 2024	Rika Rohawati	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
301	10 Jul 2024	Huda Itri Rahmatika	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
311	10 Jul 2024	Rani Athya Subarna	3Sesuai	3Mudah	3Kurang cepat	4Orang	3Kompeten	3Kompeten	3Sopan dan santun	2Cukup	2Cukup
321	10 Jul 2024	Indrani Cahyana	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
331	10 Jul 2024	RESTI WULANDARI AGUSTIANI	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
341	10 Jul 2024	Ningsih Nurhidayah	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
351	10 Jul 2024	Dr. Rendi Adhitya	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
361	10 Jul 2024	Dr. Nanna Ranti	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
371	10 Jul 2024	Dr. Opny Djazara	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
381	10 Jul 2024	HUNSA ROSALINA	3Sesuai	3Mudah	3Kurang cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
391	10 Jul 2024	Dr Wilan mendiana	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
401	10 Jul 2024	Rika Sulisty, A. MSc Ksb	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	2Sangat mahal	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
411	10 Jul 2024	Dr. Adiana	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
421	10 Jul 2024	Sarah Nurhidayah	3Sesuai	3Mudah	4Sangat cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
431	10 Jul 2024	AMALIA RIZKI AMANDA	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
441	10 Jul 2024	RACHMAN NURHAN	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	4Orang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
451	10 Jul 2024	Irfan Nulis	3Sesuai	3Mudah	3Cepat	3Kurang	3Sesuai	3Kompeten	3Sopan dan santun	3Baik	3Baik
461	10 Jul 2024	Hendri Prima Rahani	3Sesuai	3Mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik
471	10 Jul 2024	Hedi Kham Erawan	4Sangat sesuai	4Sangat mudah	4Sangat cepat	4Orang	4Sangat sesuai	4Sangat kompeten	4Sangat sopan dan santun	4Sangat Baik	4Sangat Baik

- Pengolahan Data

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	U10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
12	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
17	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
20	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
25	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
27	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
28	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	2	4	3	3	3	3	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: OTNKMJDI

539	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
540	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
541	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
542	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
543	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
544	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
545	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
546	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
547	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
548	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
549	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
550	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Snilai /Unsur	1796	1777	1695	2020	1794	1797	1834	2036	1845	
NRR / Unsur	3,265	3,231	3,082	3,673	3,262	3,267	3,335	3,702	3,355	
NRR tertbg/ unsur	0,359	0,355	0,339	0,404	0,359	0,359	0,367	0,407	0,369	3,319 *)
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>82,970</b> **)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,265
U2	Prosedur	3,231
U3	Waktu pelayanan	3,082
U4	Biaya/tarif	3,673
U5	Produk layanan	3,262
U6	Kompetensi pelaksana	3,267
U7	Perilaku pelaksana	3,335
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,702
U9	Sarana dan Prasarana	3,355

**HASIL SKM TRIWULAN III TAHUN 2024**

- **IKM UNIT PELAYANAN** : 82,97  
- **MUTU PELAYANAN** : Baik

Mutu Pelayanan :

- Tabulasi

nama_jenisizin	Count of nama_jenisizin	Kelamin	Count of Kelamin
Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian	1	LAKI-LAKI	124
Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian v2	41	PEREMPUAN	427
Izin Praktik Apoteker v2	36	(blank)	
Izin Praktik Bidan v2	148	<b>Grand Total</b>	<b>551</b>
Izin Praktik Dokter v2	128		
Izin Praktik Perawat v2	129		
Izin Praktik Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku v2	1		
Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut v2	8		
Surat Izin Kerja Optometris v2	1		
Surat Izin Kerja Perekam Medis (SIK Perekam Medis) v2	9		
Surat Izin Kerja Radiografer v2	2		
Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien v2	1		
Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIKTGz) v2	3		
Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM) v2	26		
Surat Izin Praktik Elektromedis (SIP-E) v2	2		
Surat Izin Praktik Fisioterapis v2	2		
Surat Izin Praktik Penata Anestesi v2	3		
Surat Izin Praktik Tenaga Gizi (SIPTGz) v2	3		
Surat Keterangan Penelitian	7		
(blank)			
<b>Grand Total</b>	<b>551</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: OTNKMJDI