



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/830/000/VII/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat
Triwulan II Tahun 2024

Sumedang, 04 Juli 2024

Kepada
Yth. Kepala DPMPSTSP
Kabupaten Sumedang
di
SUMEDANG

SURAT PENGANTAR

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II 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: ZDBJOWY5

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

➤ **Deskripsi Hasil**

Pengumpulan data responden dilakukan melalui aplikasi Si Ice Mandiri (Perizinan Non Berusaha). Pada aplikasi Si Ice Mandiri, setiap pemohon diwajibkan mengisi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat sebelum mendownload Surat Izin. Hal ini dilakukan oleh karena penyelenggara pelayanan membutuhkan *feedback* dari masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

Pengumpulan data dimulai sejak bulan 1 April sampai dengan 30 Juni 2024. Berdasarkan Tabel **Morgan dan Krejcie**, untuk populasi (N) sebanyak 277.

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	3,264	0,359
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,271	0,360
U3	Waktu pelayanan	3,152	0,347
U4	Biaya/tarif	3,798	0,418
U5	Produk layanan	3,278	0,361
U6	Kompetensi pelaksana	3,307	0,364
U7	Perilaku pelaksana	3,357	0,369
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,791	0,417
U9	Sarana dan Prasarana	3,422	0,376
	NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)		3,370
	NILAI SKM (NILAI INDEKS X 25)		84,26
	MUTU PELAYANAN		BAIK

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut, dapat diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang sebesar **84,26** termasuk kategori “**BAIK**”, hal ini mengacu kepada nilai interval

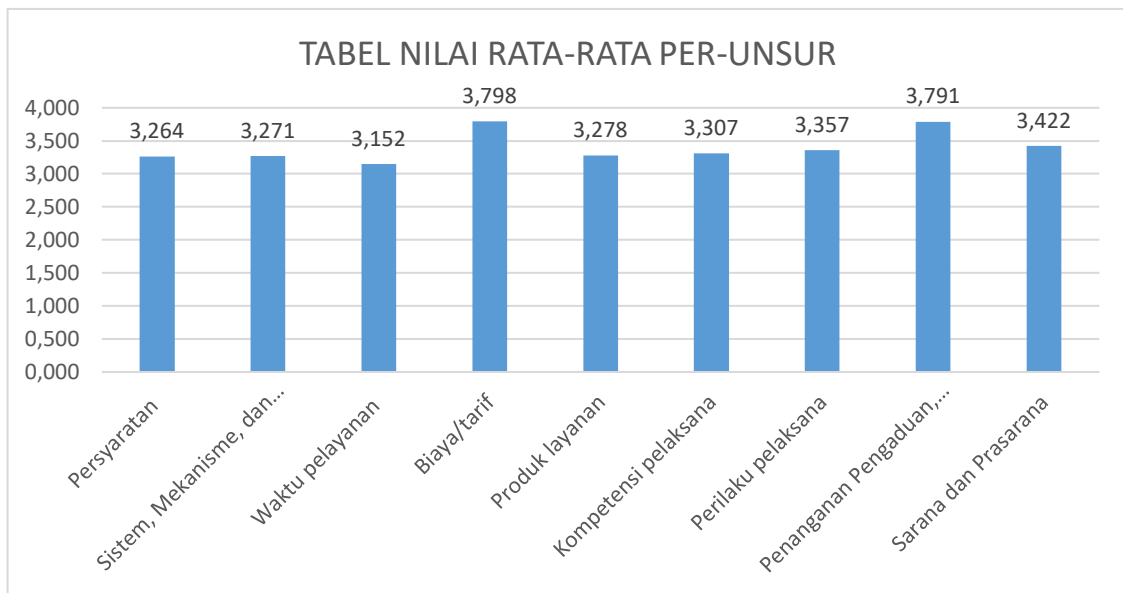
Catatan :

- ✓ 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: ZDBJOWY5

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 2024 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, diperoleh hasil sebagai :



Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan menunjukkan nilai BAIK, yang memiliki hasil penilaian responden tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,798.

1. Persyaratan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,264 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	76	27,44
2.	Sesuai	3	198	71,48
3.	Kurang Sesuai	2	3	1,08
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			277	100

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.”
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ZDBJOWY5

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,271 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	90	32,49
2.	Mudah	3	174	62,82
3.	Kurang Mudah	2	11	3,97
4.	Sulit	1	2	0,72
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			277	100

3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,152 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 dengan Kategori “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Waktu Penyelesaian” disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Cepat	4	78	28,16
2.	Cepat	3	167	60,29
3.	Kurang Cepat	2	28	10,11
4.	Tidak Cepat	1	4	1,44
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			277	100,00

4. Biaya/Tarif

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,798 berada pada interval skor 3,532 – 4,00 dengan Kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Biaya/Tarif” disajikan pada tabel berikut ini:

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.”
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ZDBJOWY5

Tabel Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Gratis	4	227	81,95
2.	Cukup Mahal	3	45	16,25
3.	Murah	2	4	1,44
4.	Sangat Mahal	1	1	0,36
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			277	100,00

5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,278 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	80	28,88
2.	Sesuai	3	194	70,04
3.	Kurang Sesuai	2	3	1,08
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			277	100,00

6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,307 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	87	31,41
2.	Kompeten	3	188	67,87
3.	Kurang Kompeten	2	2	0,72
4.	Tidak Kompeten	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			277	100,00

7. Perilaku Pelaksana

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: ZDBJOWY5

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,357 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	99	35,74
2.	Sopan dan Ramah	3	178	64,26
3.	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0,00
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			277	100,00

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,791 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	235	84,84
2.	Berfungsi kurang maksimal	3	33	11,91
3.	Ada tapi tidak berfungsi	2	2	0,72
4.	Tidak ada	1	7	2,53
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			277	100,00

9. Sarana dan Prasarana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,422 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 dengan Kategori “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” disajikan pada tabel berikut ini:

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.”
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ZDBJOWY5

Tabel Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	123	44,40
2.	Baik	3	148	53,43
3.	Cukup	2	6	2,17
4.	Buruk	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			277	100,00

➤ **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang adalah **84,26** 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.



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: ZDBJOWY5

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

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	2	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	2	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	3	3	2	4	3	3	3	3	3
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	2	4	3	4	4	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	1	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	4	3	3	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	3	3	4	4	3	4	4	1	4
22	3	4	4	4	3	4	4	4	4
23	3	3	2	4	3	3	3	1	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4
27	4	4	4	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	3	2	4	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	4	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	3	4	3	4	3
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	4	3	2	4	4	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	3	4	4	4	3	4	3	4	4
44	3	3	2	4	3	3	3	4	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	2	4	3	3	3	4	3
48	3	3	3	4	3	3	3	4	4

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ZDBJOWY5

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	3	3	2	4	3	3	3	3	3
52	3	4	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	2	2	3	4	2	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	2	3	3	3	3	4	3
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	3	3	2	4	3	3	3	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	2	3	4	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	1	3	4	3	3	3	1	3
70	3	3	3	3	3	3	3	2	3
71	4	4	3	4	3	3	3	4	3
72	4	3	3	4	4	4	4	4	4
73	3	3	2	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	2	4	4	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	3	3	3	3	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	4	3	4	3	3	3	4	3
82	3	3	3	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	4	4	4	3	3	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	2	3	4	3	3	3	1	3
89	3	2	4	4	3	3	3	4	3
90	4	3	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	4	3	4	3	3	3	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	1	3	3	2	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	2	2	3	3	3	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	4	3	4	3	3	3	3	3
103	3	4	2	4	3	4	3	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ZDBJOWY5

106	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	2	2	3	3	2	3	2	2
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	4	4
113	3	3	3	4	3	3	3	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	4	4
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	4	3	3	3	4	4
119	3	3	3	4	3	3	4	4	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	3	3	3	4	3	4	4	4	3
126	3	3	3	4	4	3	3	4	3
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	2	3	4	4	4	4	4	4	3
130	3	3	3	4	3	3	3	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	3	4	4	4	3	4	4
134	3	3	3	4	3	3	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	1	3
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	4	3	3	4	4	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	4	3	3	3	4	4
147	3	3	2	4	3	3	3	4	3
148	3	3	2	4	3	3	3	4	3
149	3	3	3	4	3	3	3	4	2
150	3	3	2	4	3	3	4	4	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	3	3	3	4	3	3	3	4	3
156	4	4	3	4	4	4	3	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	4	3	3	3	4	4

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ZDBJOWY5

163	3	2	1	3	2	3	3	1	3
164	3	4	3	4	3	3	3	4	3
165	3	2	2	4	4	3	4	4	4
166	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	3	3	3	4	3	3	3	4	3
168	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	3	2	2	3	2	3	3	3	3
170	3	3	4	4	3	3	4	4	2
171	3	3	3	4	3	3	3	4	4
172	3	3	2	4	3	3	3	4	2
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	2	4	3	3	3	4	3
175	3	3	3	3	3	3	3	4	3
176	3	4	3	4	3	4	4	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3
178	2	3	3	4	3	3	4	4	4
179	3	3	3	2	3	3	3	4	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	4	4	3	4	4	4
182	3	3	3	4	3	3	3	4	4
183	3	3	2	3	3	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4	3	4	4	4
185	3	3	3	4	3	3	3	4	3
186	3	3	3	3	3	3	3	4	3
187	3	3	1	4	3	3	4	4	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	4	3	4	3	4	3	4	4
190	3	3	3	4	3	3	3	4	3
191	3	3	3	4	3	3	4	4	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	4	3	4	3	4	4	4	3
198	3	3	3	4	3	3	3	4	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	3	1	3	3	3	3	3	3
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	4	3	4	3	3	3	4	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	3	3	3	4	3	3	3	4	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	4	3	3	3	4	4
209	3	3	3	3	3	3	3	4	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	4	3
212	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	3	3	3	4	3	3	3	4	3
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	3	3	3	4	3	3	3	4	3
216	3	3	3	4	3	3	3	4	3
217	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	3	3	2	4	3	3	4	4	4
219	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ZDBJOWY5

220	3	3	3	4	3	3	3	4	4
221	3	3	2	4	3	3	3	4	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	2	4	3	3	3	4	3
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	3	4	3	3	4	4	4
226	3	2	3	2	3	3	3	3	2
227	3	3	3	3	3	3	3	4	3
228	4	3	3	4	3	3	3	3	3
229	3	3	3	1	3	3	3	3	3
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	3	3	3	4	3	3	3	4	3
233	3	4	4	4	3	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	4	3	4	3	3	3	3	3
236	4	4	3	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	4	4	3	3	3	4	3
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	3	3	3	3	3	3	4	3
243	3	3	4	4	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	4	4	4
245	3	4	3	4	3	3	3	4	3
246	3	3	3	4	3	3	3	4	3
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	3	3	3	3	4	3
249	3	3	3	4	3	3	3	4	3
250	3	3	3	4	3	3	3	4	4
251	3	3	3	4	3	3	3	4	4
252	3	3	3	4	3	3	3	4	4
253	3	1	3	4	3	3	3	4	2
254	3	3	3	3	3	3	4	4	3
255	3	3	3	2	3	3	3	4	3
256	3	3	3	4	3	3	3	4	3
257	3	3	2	4	3	3	3	4	3
258	3	3	3	3	3	3	3	4	3
259	4	3	3	4	3	4	4	4	3
260	4	3	3	4	3	3	3	4	3
261	3	4	3	4	3	3	4	4	3
262	3	3	3	3	3	3	3	4	3
263	3	3	3	4	4	3	4	4	4
264	3	3	3	4	3	3	3	4	4
265	3	3	2	4	3	3	3	4	3
266	3	3	3	3	3	3	3	4	3
267	3	3	3	4	3	3	3	4	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	4	4	4	4	4	3	4	3
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	3	3	4	3	3	3	3	3
272	3	3	3	4	3	3	3	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	3	3	4	3	4	3	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	4	3
276	3	4	4	4	3	3	4	4	4

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ZDBJOWY5

277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Snilai /Unsur	904	906	873	1052	908	916	930	1050	948	
NRR / Unsur	3,264	3,271	3,152	3,798	3,278	3,307	3,357	3,791	3,422	
NRR tertbg/ unsur	0,359	0,360	0,347	0,418	0,361	0,364	0,369	0,417	0,376	3,370
IKM Unit pelayanan										84,257

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,264
U2	Prosedur	3,271
U3	Waktu pelayanan	3,152
U4	Biaya/tarif	3,798
U5	Produk layanan	3,278
U6	Kompetensi pelaksana	3,307
U7	Perilaku pelaksana	3,357
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,791
U9	Sarana dan Prasarana	3,422

HASIL SKM TRIWULAN II TAHUN 2024

- IKM UNIT PELAYANAN	: 84,26
- MUTU PELAYANAN	: Baik

Mutu

Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Keterangan :

- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,11 per unsur

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: ZDBJOWY5