



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/1237/PM.05.02/X/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat  
Triwulan III Tahun 2023

Sumedang, 02 Oktober 2023

Kepada  
Yth.Kepala DPMPTSP  
Kabupaten Sumedang  
di  
SUMEDANG

**SURAT PENGANTAR**

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



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: YJAWNDGZ

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

➤ **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, 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 dimulai sejak bulan 1 Juli 2023 sampai dengan 30 September 2023. Berdasarkan Tabel **Morgan dan Krejcie**, untuk populasi (N) sebanyak 453, maka dapat diambil sampel(n) sebanyak 210. Untuk jumlah sampel yang diambil berdasarkan persentase jumlah terbit.

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	3,452	0,380
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,462	0,381
U3	Waktu pelayanan	3,314	0,365
U4	Biaya/tarif	3,824	0,421
U5	Produk layanan	3,419	0,376
U6	Kompetensi pelaksana	3,424	0,377
U7	Perilaku pelaksana	3,433	0,378
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,905	0,430
U9	Sarana dan Prasarana	3,443	0,379
	<b>NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)</b>		<b>3,484</b>
	<b>NILAI SKM ( NILAI INDEKS X 25)</b>		<b>87,11</b>
	<b>MUTU PELAYANAN</b>		<b>BAIK</b>

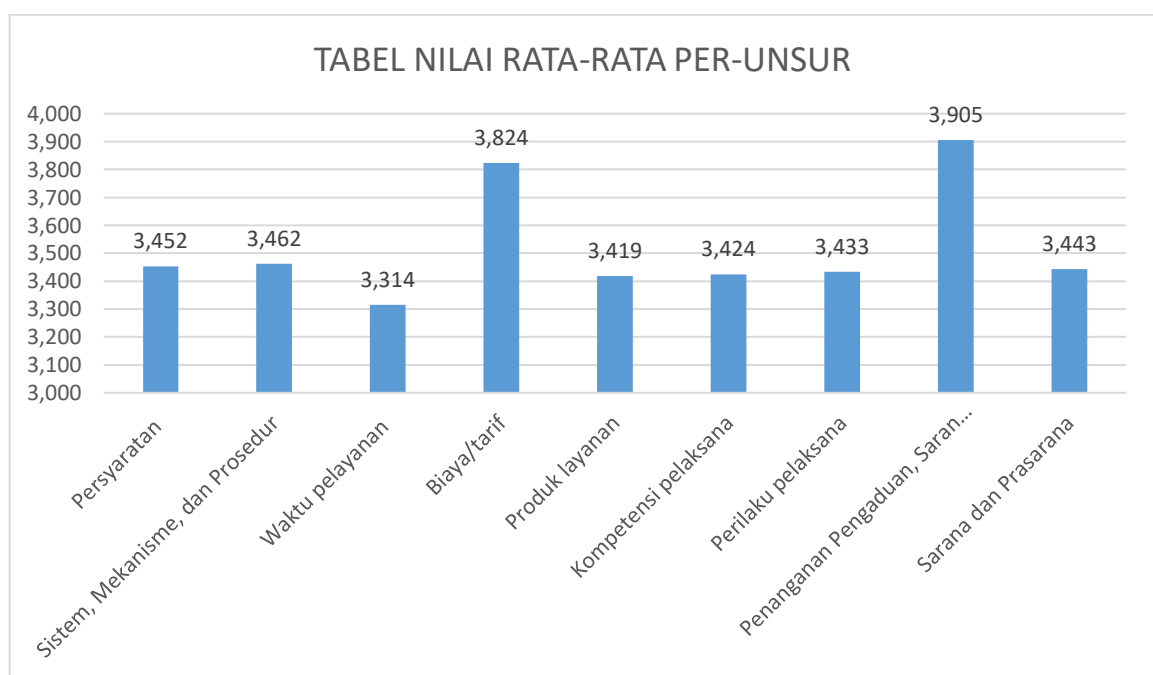
**Catatan :**

- ✓ 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: YJAWNDGZ

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 **87,11** 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 III 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 3,905.

**1. Persyaratan**

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,452 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 :

**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: YJAWNDGZ

Tabel Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Sesuai	4	95	45,24
2.	Sesuai	3	115	54,76
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			210	100

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,462 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	97	46,19
2.	Mudah	3	113	53,81
3.	Kurang Mudah	2	0	0,00
4.	Sulit	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			210	100

## 3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,314 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	64	30,48
2.	Cepat	3	109	51,90
3.	Kurang Cepat	2	6	2,86
4.	Tidak Cepat	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			210	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: YJAWNDGZ

#### 4. Biaya/Tarif

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,824 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	173	82,38
2.	Cukup Mahal	3	37	17,62
3.	Murah	2	0	0,00
4.	Sangat Mahal	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			210	100

#### 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,419 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	88	41,90
2.	Sesuai	3	122	58,10
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			210	100

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,424 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:

**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: YJAWNDGZ

Tabel Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Kompeten	4	89	42,38
2.	Kompeten	3	121	57,62
3.	Kurang Kompeten	2	0	0,00
4.	Tidak Kompeten	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			210	100

### 7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,433 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	92	43,81
2.	Sopan dan Ramah	3	117	55,71
3.	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	1	0,48
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			210	100

### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,905 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	191	90,95
2.	Berfungsi kurang maksimal	3	18	8,57
3.	Ada tapi tidak berfungsi	2	1	0,48
4.	Tidak ada	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			210	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: YJAWNDGZ

## 9. Sarana dan Prasarana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,443 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	94	44,76
2.	Baik	3	115	54,76
3.	Cukup	2	1	0,48
4.	Buruk	1	0	0,00
5.	Tidak Menjawab	0	0	0,00
JUMLAH			210	100

### ➤ Kesimpulan

Berdasarkan hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang adalah **87,11** dengan mutu pelayanan **BAIK**.
2. Nilai rata-rata per-unsur yang menunjukkan nilai Sangat Baik adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan unsur. Biaya/Tarif

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: YJAWNDGZ

**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	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	4	4	3	3	4	3
8	4	4	3	4	4	4	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	4	3	3	4	3	3	3	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	2	3	3	3	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	4	4	3	3	3	3	3	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3
32	4	3	3	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	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: YJAWNDGZ



41	3	4	3	4	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	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	3	4	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	4	4	4	4	3	3	3	4	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4
60	4	3	3	4	3	3	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	4	3	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	2	4	3	3	3	4	3
77	3	4	3	4	4	3	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	3	4	4	4	4
83	4	3	3	4	3	3	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	3	4	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: YJAWNDGZ

91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	3	3	4	3	3	2	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	3	4	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	4	4	3
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	4	3	3	4	4	3	4	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	4	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	4	3	3	3	3	3	4	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	4	3
114	3	4	3	4	3	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	3	3	2	4	3	3	3	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	4	3	3	4	3	3	4	4	3
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	4	3	4	4	4	4	3	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	4	3
125	3	3	3	4	4	3	4	4	3
126	4	4	3	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	4	3	3	4	4	4	3	4	3
131	4	4	4	4	4	3	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3
133	3	3	2	4	3	3	3	4	3
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3
138	4	3	2	4	3	3	3	3	4
139	3	4	3	4	3	3	3	4	3
140	4	4	4	4	4	4	4	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: YJAWNDGZ

141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	3	3	3	4	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	3	3	4	3
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	4	3	3	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	3	4	4	3	3	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	3	3	3	4	3	3	3	4	3
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	3	4	3	4	3	4	3	4	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	3	3	3	3	3	3	4	3
156	3	4	3	4	3	3	3	4	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	4	3	4	3	3	3	4	3
159	4	4	3	4	4	3	3	4	4
160	4	4	4	4	3	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	3	4	2	4	3	3	4	4	3
163	4	4	4	4	4	4	3	4	4
164	3	3	3	4	3	3	3	3	3
165	4	4	3	4	3	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	3	4	4	4
167	4	3	3	4	3	4	4	4	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	4	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	4	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	3	3	3	4	3	4	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	3	3	3	4	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3
183	3	3	3	3	3	3	4	4	4
184	3	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	4	3
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	4	3	4	3	4	4	4	4
188	3	3	3	4	3	3	3	4	3
189	3	3	3	3	3	3	3	4	3
190	4	4	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: YJAWNDGZ

191	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
195	3	3	3	4	4	4	3	2	3	
196	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
199	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
200	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
203	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
205	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
206	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
207	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
210	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Snilai /Unsur	725	727	696	803	718	719	721	820	723	
NRR / Unsur	3,452	3,462	3,314	3,824	3,419	3,424	3,433	3,905	3,443	
NRR tertbg/ unsur	0,380	0,381	0,365	0,421	0,376	0,377	0,378	0,430	0,379	3,484
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>87,110</b>

\*)

\*\*)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,452
U2	Prosedur	3,462
U3	Waktu pelayanan	3,314
U4	Biaya/tarif	3,824
U5	Produk layanan	3,419
U6	Kompetensi pelaksana	3,424
U7	Perilaku pelaksana	3,433
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,905
U9	Sarana dan Prasarana	3,443

**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: YJAWNDGZ

### HASIL SKM TRIWULAN III TAHUN 2023

- IKM UNIT PELAYANAN	: 87,11
- 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: YJAWNDGZ