



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 : dpmptsp@sumedangkab.go.id , 45311

Sumedang, 03 Januari 2024

Kepada  
Yth. Kepala DPMPTSP Kabupaten Sumedang  
di  
SUMEDANG

**SURAT PENGANTAR**  
Nomor : B/12/500.16.7/1/2024

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.	1 (satu) berkas	Disampaikan dengan hormat agar menjadi maklum dan untuk menjadi bahan koreksi selanjutnya.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

**DEDI SUPARMAN, S.H. (plt)**  
NIP. 196606101998031008

Plt. 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: ODQWYMIX

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, seluruh penyelenggara pelayanan publik harus selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat mendapatkan berbagai kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan tujuan terwujudnya pelayanan prima.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan khususnya dalam Pelayanan Perizinan, selalu berupaya untuk melakukan inovasi dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini terbukti dengan dirilisnya Si Ice Mandiri versi 1.1. pada bulan Oktober 2020. Dalam aplikasi tersebut dimasukan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yang ditampilkan setelah proses pengajuan selesai untuk diisi oleh pemohon izin sebelum mendownload surat izin.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang disusun sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 1.2. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas 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: ODQWYMIX

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### 1.3. METODE

Survei ini menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala **Likert**. Skala **Likert** adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala **Likert** adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala **Likert** responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Jumlah responden diambil dari populasi jumlah seluruh pengguna layanan.

### 1.4. JADWAL

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dilaksanakan pada bulan Januari sampai Desember 2023.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Januari s.d Maret 2023
2.	Pelaporan Triwulan I	April 2023
3.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	April s.d. Juni 2023
4.	Pelaporan Triwulan II	Juli 2023
5.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Juli s.d. September 2023
6.	Pelaporan Triwulan III	Oktober 2023
7.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Oktober s.d. Desember 2023
8.	Pelaporan Triwulan IV (Tahunan)	Januari 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: ODQWYMIX

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Secara umum, bagian kuesioner dibagi menjadi 3 bagian, yaitu :

##### 1. Bagian Pertama

Berisikan Judul kuesioner dan nama instansi

##### 2. Bagian Kedua

Berisikan identitas responden. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diterima. Selain itu juga dapat ditambahkan kolom waktu saat dilaksanakan survei.

##### 3. Bagian Ketiga

Berisikan daftar pertanyaan yang mencakup sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, 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 Penyelesaian 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.

---

#### 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: ODQWYMIX

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, 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.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

---

**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: ODQWYMIX

## 2.2. Perhitungan

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot Nilai Per Unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Berikut Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### 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: ODQWYMIX

## BAB III

### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1. Deskripsi Hasil

Pengumpulan data responden dilakukan melalui aplikasi SI ICE MANDIRI dan Pelayanan Pendampingan di Loket E MPP Sumedang.

Pengumpulan data terhimpun selama Triwulan IV sebanyak 500 responden, terdiri dari 440 responden dari SI ICE MANDIRI dan 60 Responden dari Pelayanan Pendampingan. Maka IKM unit penyelenggara pelayanan yang dihasilkan adalah hasil rata-rata IKM dari kedua pelayanan tersebut. Adapun Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat dari 2 (dua) pelayanan tersebut mendapat hasil IKM sebesar **90,02 (SANGAT BAIK)**.

Berikut kami sampaikan pengolahan data dari 2 pelayanan dimaksud :

##### a. IKM SI ICE MANDIRI

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata Per-Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang
U1	Persyaratan	3,227	0,355
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,184	0,350
U3	Waktu pelayanan	3,086	0,340
U4	Biaya/tarif	3,800	0,418
U5	Produk layanan	3,218	0,354
U6	Kompetensi pelaksana	3,214	0,354
U7	Perilaku pelaksana	3,252	0,358
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,750	0,413
U9	Sarana dan Prasarana	3,355	0,369
<b>NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)</b>			3,310
<b>IKM SI ICE MANDIRI ( NILAI INDEKS X 25)</b>			<b>82,74</b>

##### b. IKM Pelayanan Pendampingan

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata Per-Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang
U1	Persyaratan	3,917	0,431
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,833	0,422
U3	Waktu pelayanan	3,983	0,438
U4	Biaya/tarif	4,000	0,440
U5	Produk layanan	3,900	0,429
U6	Kompetensi pelaksana	3,917	0,431
U7	Perilaku pelaksana	3,933	0,433
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,950	0,435
U9	Sarana dan Prasarana	3,950	0,435
<b>NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)</b>			3,892
<b>IKM PENDAMPINGAN ( NILAI INDEKS X 25)</b>			<b>97,30</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: ODQWYMIX

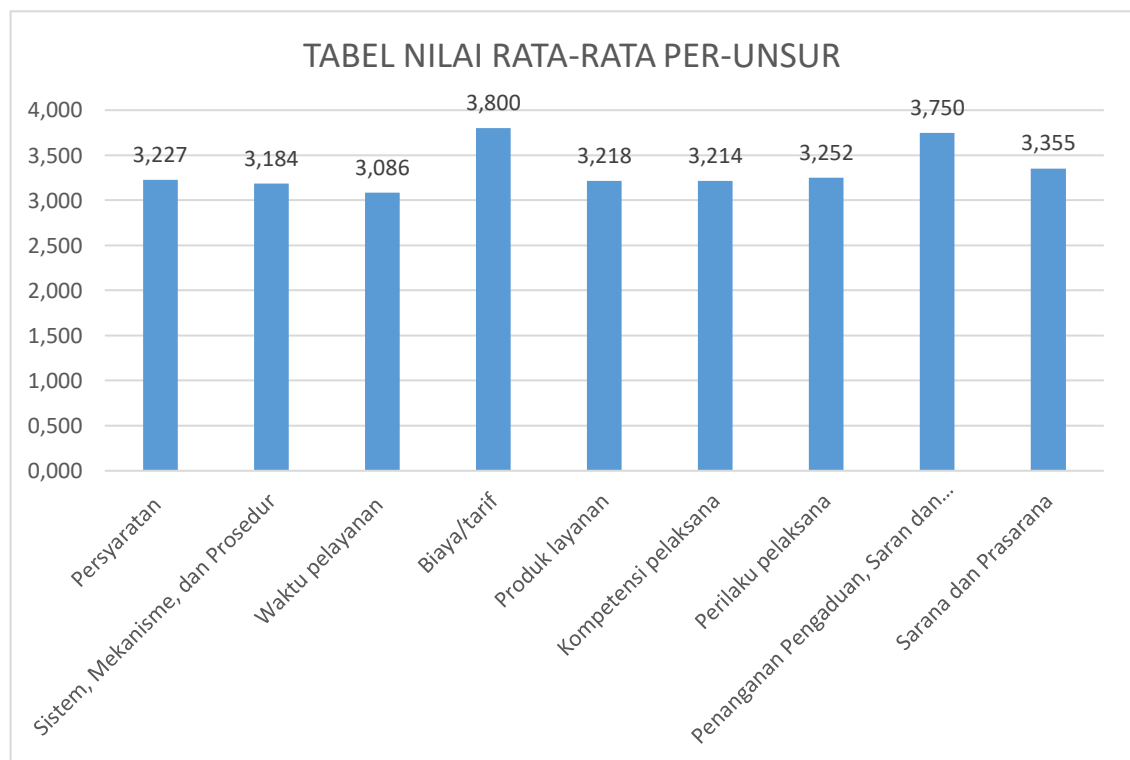
Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat yang dihasilkan dari 2 (dua) pelayanan diatas, maka dihasilkan IKM Dinas Pelayanan Modal adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 IKM \text{ Dinas} &= \frac{IKM \text{ Si Ice Mandiri} + IKM \text{ Pendampingan}}{2} \\
 &= \frac{82,74 + 97,30}{2} \\
 &= 90,02
 \end{aligned}$$

### 3.2. Analisis Data

Hasil rekapitulasi/perhitungan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang, diperoleh hasil sebagai :

#### a. SI ICE MANDIRI)



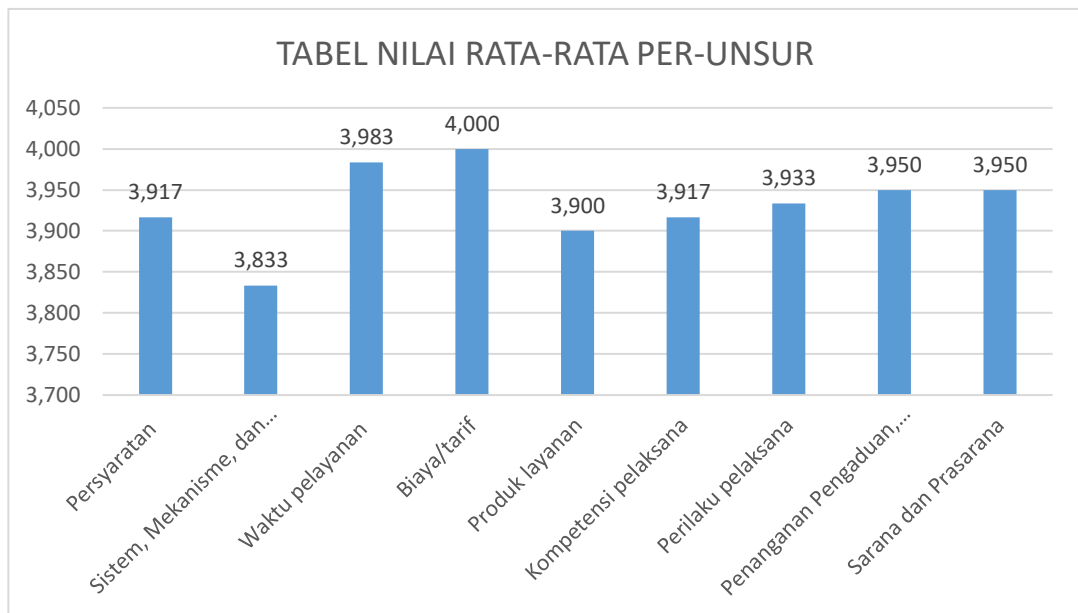
Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan menunjukkan nilai BAIK, yang memiliki hasil penilaian responden tertinggi adalah unsur Biaya, dengan nilai rata-rata 3,800.

**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: ODQWYMIX



## b. Perizinan Berusaha



Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara umum penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan menunjukkan nilai SANGAT BAIK, yang memiliki hasil penilaian responden tertinggi adalah unsur Biaya dengan nilai rata-rata 4,000.

### 1. Persyaratan

#### a. SI ICE MANDIRI

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,227 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	109	24,77
2.	Sesuai	3	324	73,64
3.	Kurang Sesuai	2	5	1,14
4.	Tidak Sesuai	1	2	0,45
<b>JUMLAH</b>			<b>440</b>	<b>100</b>

#### b. Perizinan Berusaha

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,917 berada pada interval skor 3,532 – 4,000 dengan Kategori “Sangat 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: ODQWYMIX

Tabel Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Sesuai	4	55	91,67
2.	Sesuai	3	5	8,33
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>60</b>	<b>100</b>

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

### a. SI ICE MANDIRI

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,184 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	109	24,77
2.	Mudah	3	308	70,00
3.	Kurang Mudah	2	18	4,09
4.	Sulit	1	5	1,14
<b>JUMLAH</b>			<b>440</b>	<b>100</b>

### b. Perizinan Berusaha

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,833 berada pada interval skor 3,532 – 4,00 dengan Kategori “Sangat 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	50	83,33
2.	Mudah	3	10	16,67
3.	Kurang Mudah	2	0	0,00
4.	Sulit	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>60</b>	<b>100</b>

## 3. Waktu Penyelesaian

### a. SI ICE MANDIRI

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,084 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:

#### 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: ODQWYMIX

Tabel Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Cepat	4	89	20,23
2.	Cepat	3	310	70,45
3.	Kurang Cepat	2	31	7,05
4.	Tidak Cepat	1	10	2,27
<b>JUMLAH</b>			<b>440</b>	<b>100</b>

**b. Perizinan Berusaha**

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,735 berada pada interval skor 3,532 – 4,00 dengan Kategori “Sangat 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	59	98,33
2.	Cepat	3	1	1,67
3.	Kurang Cepat	2	0	0,00
4.	Tidak Cepat	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>60</b>	<b>100</b>

**4. Biaya/Tarif**

**a. Non Usaha ( SI ICE MANDIRI)**

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,800 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	354	80,45
2.	Murah	3	84	19,09
3.	Cukup Mahal	2	2	0,45
4.	Sangat Mahal	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>440</b>	<b>100</b>

**b. Perizinan Berusaha**

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 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: ODQWYMIX

Tabel Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Gratis	4	60	100,00
2.	Murah	3	0	0,00
3.	Cukup Mahal	2	0	0,00
4.	Sangat Mahal	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>60</b>	<b>100</b>

## 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

### a. SI ICE MANDIRI

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,218 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 dengan Kategori “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Biaya/Tarif” disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Ruang Lingkup Kesesuaian Produk Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Sesuai	4	108	24,55
2.	Sesuai	3	322	73,18
3.	Kurang Sesuai	2	8	1,82
4.	Tidak Sesuai	1	2	0,45
<b>JUMLAH</b>			<b>440</b>	<b>100</b>

### b. Perizinan Berusaha

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,900 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 Kesesuaian Produk Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Sesuai	4	54	90,00
2.	Sesuai	3	6	10,00
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>60</b>	<b>100</b>

## 6. Kompetensi Pelaksana

### a. SI ICE MANDIRI

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,214 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 dengan Kategori “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: ODQWYMIX

Tabel Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Kompeten	4	109	24,77
2.	Kompeten	3	317	72,05
3.	Kurang Kompeten	2	13	2,95
4.	Tidak Kompeten	1	1	0,23
<b>JUMLAH</b>			<b>440</b>	<b>100</b>

#### b. Perizinan Berusaha

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,917 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 Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Kompeten	4	55	91,67
2.	Kompeten	3	5	8,33
3.	Kurang Kompeten	2	0	0,00
4.	Tidak Kompeten	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>60</b>	<b>100</b>

### 7. Perilaku Pelaksana

#### a. SI ICE MANDIRI

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,252 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 dengan Kategori “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup “Biaya/Tarif” disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	113	25,68
2.	Sopan dan Ramah	3	325	73,86
3.	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	2	0,45
4.	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>440</b>	<b>100</b>

#### b. Perizinan Berusaha

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,933 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: ODQWYMIX

Tabel Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	56	93,33
2.	Sopan dan Ramah	3	4	6,67
3.	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0,00
4.	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>60</b>	<b>100</b>

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### a. SI ICE MANDIRI

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,750 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:

Tabel Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Dikelola dengan baik	4	355	80,68
2.	Berfungsi kurang maksimal	3	68	15,45
3.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	9	2,05
4.	Tidak ada	1	8	1,82
<b>JUMLAH</b>			<b>440</b>	<b>100</b>

### b. Perizinan Berusaha

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,950 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	57	95,00
2.	Berfungsi kurang maksimal	3	3	5,00
3.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0,00
4.	Tidak ada	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>60</b>	<b>100</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: ODQWYMIX

## 9. Sarana dan Prasarana

### a. SI ICE MANDIRI

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,355 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	175	39,77
2.	Baik	3	248	56,36
3.	Cukup	2	15	3,41
4.	Buruk	1	2	0,45
<b>JUMLAH</b>			<b>440</b>	<b>100</b>

### b. Perizinan Berusaha

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,950 berada pada interval skor 3,532 – 4,00 dengan Kategori “Sangat 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	57	95,00
2.	Baik	3	3	5,00
3.	Cukup	2	0	0,00
4.	Buruk	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>60</b>	<b>100</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: ODQWYMIX

## BAB IV PENUTUP

### 4.1. Kesimpulan

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang diperoleh melalui Survey atas layanan izin non usaha SI ICE MANDIRI dan Layanan Fasilitas Pendampingan di Loker E MPP Sumedang, sehingga capaian IKM Tahun 2023 sebesar **90,02** dengan kategori **Sangat Baik**.

### 4.2. Saran/Rekomendasi

Seluruh pegawai DPMPTSP, khususnya Bagian Pelayanan, hendaknya senantiasa menjaga, mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Implementasi penerapan SOP dan Standar Pelayanan agar dilakukan evaluasi secara berkala.
2. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) secara periodik, sebagai upaya memberi peran yang lebih luas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Demikian, laporan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang Tahun 2023, sebagai bahan perbaikan dan pertimbangan kebijakan pimpinan.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

**DEDI SUPARMAN, S.H. (plt)**

NIP. 196606101998031008

Plt. 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: ODQWYMIX