



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/1586/500.16.7.5/XII/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Survey Kepuasan  
Masyarakat Triwulan IV Tahun  
2024

Sumedang, 16 Desember 2024

Kepada  
Yth. Kepala DPMPTSP  
Kabupaten Sumedang  
di  
SUMEDANG

**SURAT PENGANTAR**

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 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: NZEXNZA5

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PERIODE TRIWULAN IV 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: NZEXNZA5

# 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: NZEXNZA5

# **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 dan Aplikasi MPP Digital. 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.

#### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dilakukan melalui aplikasi MPP Digital. Setiap pemohon diwajibkan mengisi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat sebelum mendownload Surat Izin Praktek. 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:

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>
<b>1.</b>	Pengumpulan Data	1 Oktober - 10 Desember 2024
<b>2.</b>	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024
<b>3.</b>	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024

#### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, diambil seluruh jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Aplikasi MPP Digital pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang. Berdasarkan data yang diambil jumlah responden yang masuk selama periode 1 Juli sampai 10 Desember 2024, sebanyak 270 responden.



## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 270 responden, dengan rincian sebagai berikut

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	57
		Perempuan	213
<b>Jumlah</b>			<b>270</b>
2	JENIS LAYANAN	Apoteker	15
		Bidan Profesi	18
		Bidan Vokasi	33
		Bidan Vokasi Level 5	8
		Bidan Vokasi Level 6	4
		Dietisien	1
		Dokter	10
		Dokter Gigi	7
		Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut dan Maksilofasial	1
		Dokter Gigi Spesialis Penyakit Mulut	1
		Dokter Spesialis Bedah	2
		Dokter Spesialis Bedah Saraf	2
		Dokter Spesialis Dermatologi dan Venereologi	1
		Dokter Spesialis Forensik dan Medikolegal	1
		Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah	2
		Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi Medik	1
		Dokter Spesialis Mata	1
		Dokter Spesialis Mikrobiologi Klinik	1
		Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi	1
		Dokter Spesialis Penyakit Dalam	1
		Dokter Spesialis Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala dan Leher	1
		Fisioterapis	1
		Ners	47
		Ners Spesialis Keperawatan Anak	1
Nutrisisionis	5		
Optometris	1		
Penata Anestesi Level 5	1		
Penata Anestesi Level 6	2		
Perawat Vokasi	24		

	Perawat Vokasi Level 5	42
	Perawat Vokasi Level 6	1
	Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Level 5	2
	Radiografer	3
	Tenaga Teknologi Laboratorium Medik	6
	Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 5	2
	Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 6	2
	Tenaga Vokasi Farmasi	7
	Tenaga Vokasi Farmasi Level 5	3
	Tenaga Vokasi Farmasi Level 6	1
	Terapis Gigi dan Mulut	4
	Terapis Gigi dan Mulut Level 5	1
	Terapis Wicara	1
	Terapis Wicara Level 5	1
	<b>Jumlah</b>	<b>270</b>

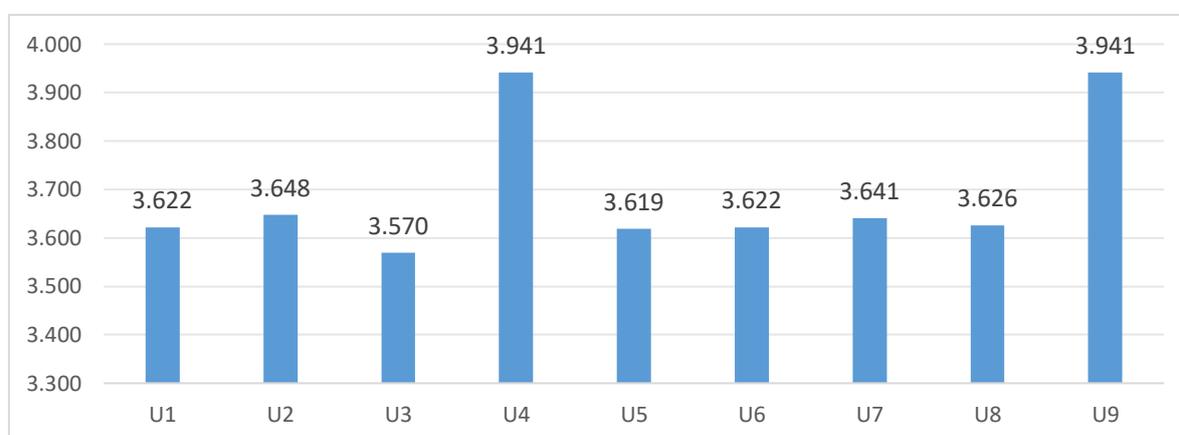
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur MPP Digital

		<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>								
		<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
<b>IKM per unsur</b>		3.622	3.648	3.570	3.941	3.619	3.622	3.641	3.626	3.941
<b>Kategori</b>		<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>		<b>91,38 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur MPP Digital



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa seluruh unsur pada Survey Kepuasan Masyarakat telah masuk pada kategori Sangat Baik. Adapun nilai tertinggi adalah unsur Jangka Waktu Penyelesaian dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,941, dan untuk nilai terendah adalah unsur kecepatan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan yaitu sebesar 3,570.

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 :

- Pemohon relatif banyak yang belum mengetahui peralihan permohonan izin praktek dari Si Ice Mandiri ke Aplikasi MPP Digital.
- Masih sering terjadi gangguan sistem aplikasi.

#### **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.

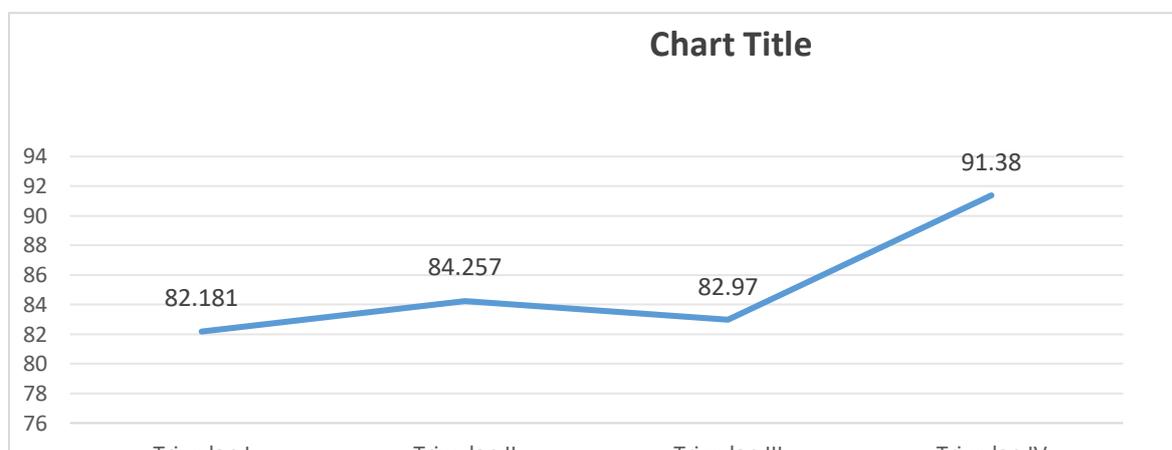
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, diantara pembinaan secara berkala oleh pejabat berwenang atau melalui Forum Konsultasi Publik (FKP). Adapun penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), 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	Sosialisasi Pengajuan melalui MPP Digital	Koordinasi dengan dinas kesehatan terkait sosialisasi kepada tenaga kesehatan dan tenaga medis.	√				Bidang Perizinan
2	Penyelesaian kendala sistem	Koordinasi dengan Kementerian terkait dan dinas kesehatan dalam upaya mengatasi kendala sistem pada MPP Digital	√				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 Oktober sampai dengan 10 Desember 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 Sangat Baik dengan nilai SKM 91,38.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah harus menjadi prioritas bahan evaluasi dalam perbaikan pelayanan.



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

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
U2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
U3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kecepatan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
U4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
U5	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi system pelayanan yang diberikan?
U6	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi system layanan?
U7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kualitas isi/konten dari aplikasi system layanan?
U8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
U9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana/media untuk konsultasi atau menyampaikan pengaduan/saran?



Keterangan:		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	3,622
NRR	= Nilai rata-rata	U2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	3,648
NRR/Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kecepatan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	3,570
NRR Tertimbang/Unsur	= NRR per unsur x 0,11	U4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	3,941
IKM Unit Pelayanan	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/lunggah) dari aplikasi system pelayanan yang diberikan?	3,619
		U6	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi system layanan?	3,622
		U7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kualitas isi/konten dari aplikasi system layanan?	3,641
		U8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	3,626
		U9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana/media untuk konsultasi atau menyampaikan pengaduan/saran?	3,941
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>		<b>91.381</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b> 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 E (Sangat Tidak Baik) : 0,00 - 24,99		<b>NILAI IKM</b> <b>91.381</b>		<b>MUTU PELAYANAN</b> <b>A SANGAT BAIK</b>

- Tabulasi

PROFESI	Count of PROFESI	kelamin2	Count of kelamin2
Apoteker	15	Laki-Laki	57
Bidan Profesi	18	Perempuan	213
Bidan Vokasi	33	<b>Grand Total</b>	<b>270</b>
Bidan Vokasi Level 5	8		
Bidan Vokasi Level 6	4		
Dietisien	1		
Dokter	10		
Dokter Gigi	7		
Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut dan Maksilofasial	1		
Dokter Gigi Spesialis Penyakit Mulut	1		
Dokter Spesialis Bedah	2		
Dokter Spesialis Bedah Saraf	2		
Dokter Spesialis Dermatologi dan Venereologi	1		
Dokter Spesialis Forensik dan Medikolegal	1		
Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah	2		
Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi Medik	1		
Dokter Spesialis Mata	1		
Dokter Spesialis Mikrobiologi Klinik	1		
Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi	1		
Dokter Spesialis Penyakit Dalam	1		
Dokter Spesialis Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala dan Leher	1		
Fisioterapis	1		
Ners	47		
Ners Spesialis Keperawatan Anak	1		
Nutrisionis	5		
Optometris	1		
Penata Anestesi Level 5	1		
Penata Anestesi Level 6	2		
Perawat Vokasi	24		
Perawat Vokasi Level 5	42		
Perawat Vokasi Level 6	1		
Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Level 5	2		
Radiografer	3		
Tenaga Teknologi Laboratorium Medik	6		
Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 5	2		
Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 6	2		
Tenaga Vokasi Farmasi	7		
Tenaga Vokasi Farmasi Level 5	3		
Tenaga Vokasi Farmasi Level 6	1		
Terapis Gigi dan Mulut	4		
Terapis Gigi dan Mulut Level 5	1		
Terapis Wicara	1		
Terapis Wicara Level 5	1		
<b>Grand Total</b>	<b>270</b>		

**3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2024**



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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,265	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,231	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,082	Baik
4	Biaya/Tarif	3,673	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,262	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,267	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,335	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,702	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,355	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
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

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Koordinasi dengan dinas kesehatan terkait pemahaman atas perubahan peraturan.	sudah	Dengan diluncurkannya aplikasi MPP Digital oleh KempanRB, pelayanan izin praktek Tenaga Kesehatan dan tenaga medis relatif lebih mudah. Hal ini dibuktikan dengan nilai IKM MPP Digital yang Sangat Baik.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sosialisasi terhadap Tenaga Kesehatan dan Tenaga Medis</li> <li>✓ Koordinasi terkait kendala sistem pada aplikasi MPP Digital</li> </ul>
2	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	sudah			
	Simplifikasi proses bisnis	sudah			
3	Menambah fitur dalam aplikasi	sudah			

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dengan diluncukannya aplikasi MPP Digital oleh Kementerian PANRB untuk permohonan surat izin praktek, maka rencana tindak lanjut secara otomatis telah terpenuhi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .
2. MPP Digital menjadi sosusi terhadap kendala-kendala dalam pengajuan izin praktek sebelumnya, namun bukan berarti sama sekali tidak ada kendala. Beberapa kendala yang terindikasi antara laian :
  - Tidak semua Tenaga Kesehatan dan Tenaga Medis mengetahui peralihan permohonan izin praktek dari Si Ice Mandiri ke Aplikasi MPP Digital.
  - Masih sering terkendala pada sistem aplikasi MPP Digital
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi terhadap Tenaga Kesehatan dan Tenaga Medis	Koordinasi dengan dinas kesehatan terkait sosialisasi kepada tenaga kesehatan dan tenaga medis.	Triwulan I tahun 2025	Bidang Perizinan	Dinas Kesehatan
2.	Penyelesaian ketika terjadi kendala sistem	Koordinasi dengan Kementerian dan dinas kesehatan dalam upaya mengatasi kendala sistem pada MPP Digital	Triwulan I tahun 2025	Bidang Perizinan	Dinas Kesehatan, Kementerian terkait



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: NZEXNZA5