



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

Alamat : Jalan Prabu Geusan Ulun No. 36 , No.Tlp: (0261) 205657,  
Website : perizinan.sumedangkab.go.id E-mail : ptsp.sumedang@gmail.com , 45311

Sumedang, 04 Januari 2022

Nomor : B/22/PM.05.02/I/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 berkas  
Hal : Laporan Survey Kepuasan  
Masyarakat Triwulan IV 2021

Kepada  
Yth.Kepala DPMPTSP Kabupaten Sumedang  
di  
SUMEDANG

**SURAT PENGANTAR**

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 (Periode Oktober s.d. Desember 2021) 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:

**ENANG LUKMANUL HAKIM, S.Si**  
NIP. 197804202005011008

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: ZTFZDLL

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Pandemi Covid-19 telah banyak mengajarkan kita dalam hal tata kelola birokrasi. Dalam kondisi bagaimanapun, birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik. Panoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan menjadi hal yang sangat diperlukan untuk melayani masyarakat agar haknya tetap dilayani sebagai warga negara.

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.

---

#### 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: ZTFIZDLL

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
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 2021 dilaksanakan pada bulan Januari sampai Desember 2021.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Januari s.d Maret 2021
2.	Pelaporan Triwulan I	April 2021
1.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	April s.d. Juni 2021
2.	Pelaporan Triwulan II	Juli 2021
1.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Juli s.d. September 2021
2.	Pelaporan Triwulan III	Oktober 2021
1.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Oktober s.d. Desember 2021
2.	Pelaporan Triwulan IV (Tahunan)	Januari 2022

#### 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: ZTFIZDLL

## 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: ZTFIZDLL

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: ZTFIZDLL

## 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: ZTFIZDLL

## BAB III

### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1. Deskripsi Hasil

Pengumpulan data responden dilakukan melalui aplikasi Si Ice Mandiri. Saat ini, setiap pemohon diwajibkan mengisi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat sebelum mendownload Surat Izin. Hal ini dilakukan karena kurangnya respon masyarakat dalam mengisi kuesioner SKM, sedangkan disisi lain, 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 untuk Triwulan IV dimulai sejak bulan Oktober s.d. Desember 2021. Dalam jangka waktu tersebut terhimpun sebanyak 264 responden. 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	3,428	0,377
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,443	0,379
U3	Waktu pelayanan	3,333	0,367
U4	Biaya/tarif	3,697	0,407
U5	Produk layanan	3,432	0,378
U6	Kompetensi pelaksana	3,424	0,377
U7	Perilaku pelaksana	3,447	0,379
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,701	0,407
U9	Sarana dan Prasarana	3,402	0,374
	<b>NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)</b>		<b>3,444</b>
	<b>NILAI SKM ( NILAI INDEKS X 25)</b>		<b>86,09</b>
	<b>MUTU PELAYANAN</b>		<b>BAIK</b>

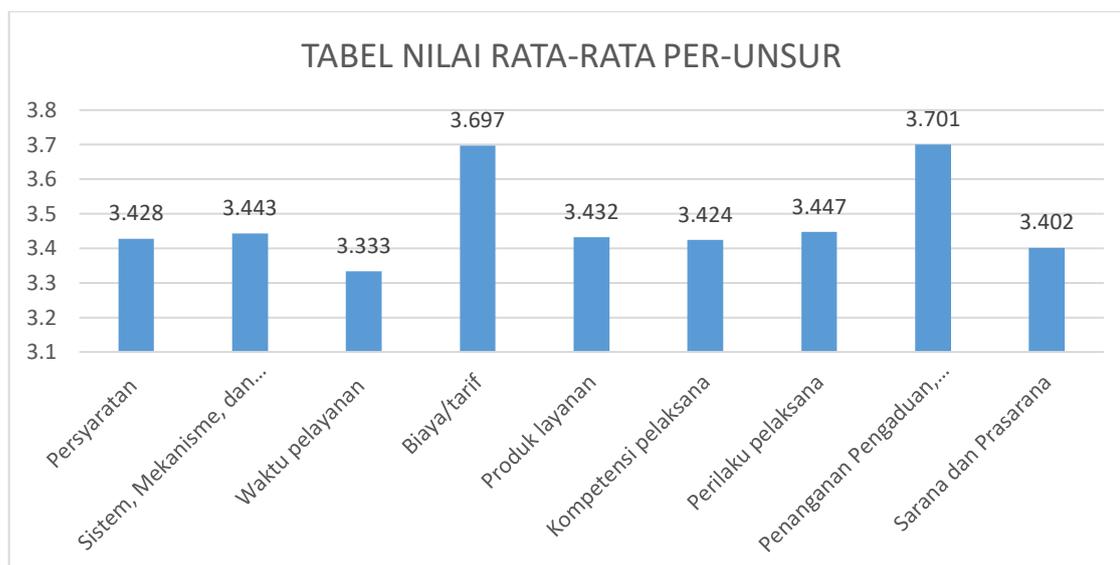
Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut, dapat diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang sebesar **86,09** termasuk kategori “**BAIK**”, hal ini mengacu kepada nilai interval konversi Indek Kepuasan Masyarakat yang berada dikisaran interval **76,61 – 88.30**.

**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: ZTFIZDLL

### 3.2. Analisis Data

Hasil rekapitulasi/perhitungan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober s.d. 31 Desember 2021 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 3,756.

#### 1. Persyaratan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,428 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	115	43,56
2.	Sesuai	3	147	55,68
3.	Kurang Sesuai	2	2	0,76
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>264</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: ZTFIZDLL

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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 “Sistem, Mekanisme dan Prosedur” disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Mudah	4	119	45,08
2.	Mudah	3	143	54,17
3.	Kurang Mudah	2	2	0,76
4.	Sulit	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>264</b>	<b>100</b>

## 3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,333 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	106	40,15
2.	Cepat	3	142	53,79
3.	Kurang Cepat	2	14	5,30
4.	Tidak Cepat	1	2	0,76
<b>JUMLAH</b>			<b>264</b>	<b>100</b>

## 4. Biaya/Tarif

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,697 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: ZTFIZDLL

Tabel Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Gratis	4	189	71,59
2.	Murah	3	70	26,52
3.	Cukup Mahal	2	5	1,89
4.	Sangat Mahal	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>264</b>	<b>100</b>

### 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,432 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	116	43,94
2.	Sesuai	3	147	55,68
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
4.	Tidak Sesuai	1	1	0,38
<b>JUMLAH</b>			<b>264</b>	<b>100</b>

### 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 “Biaya/Tarif” disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Kompeten	4	115	43,56
2.	Kompeten	3	147	55,68
3.	Kurang Kompeten	2	1	0,38
4.	Tidak Kompeten	1	1	0,38
<b>JUMLAH</b>			<b>264</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: ZTFIZDLL

## 7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,447 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	119	45,08
2.	Sopan dan Ramah	3	144	54,55
3.	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	1	0,37
4.	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>264</b>	<b>100</b>

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,701 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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Dikelola dengan baik	4	198	75,00
2.	Berfungsi kurang maksimal	3	57	21,59
3.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	5	1,89
4.	Tidak ada	1	4	1,52
<b>JUMLAH</b>			<b>264</b>	<b>100</b>

## 9. Sarana dan Prasarana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,447 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 Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	116	43,94
2.	Baik	3	139	52,65
3.	Cukup	2	8	3,03
4.	Buruk	1	1	0,38
<b>JUMLAH</b>			<b>264</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: ZTFIZDLL

## BAB IV PENUTUP

### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang adalah **86,09** dengan mutu pelayanan **BAIK**.

Capaian IKM ini naik 0,23 poin dibanding periode yang sama tahun 2020 sebesar 85,86.

2. Nilai rata-rata per-unsur yang menunjukkan nilai Sangat Baik adalah unsur Biaya/Tarif dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

### 4.2. Saran/Rekomendasi

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

1. Menyusun atau mengevaluasi Standar Operasional Prosedur dalam rangka meningkatkan mutu layanan lebih cepat dan berkualitas.
2. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP), 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 2021, sebagai bahan perbaikan dan pertimbangan kebijakan pimpinan.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

**ENANG LUKMANUL HAKIM, S.Si**  
NIP. 197804202005011008

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: ZTFIZDLL