

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU  
KOTA MEDAN**



**TAHUN 2019**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Melalui hasil survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Medan dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat di



tahun 2019, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Medan, 14 Februari 2020

**Kepala Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Terpadu Kota Medan**



**Ir. QAMARUL FATTAH, M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19600327 198203 1 004**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Pengertian Umum .....	2
D. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	4
E. Hasil yang ingin dicapai.....	5
F. Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN</b> .....	<b>6</b>
A. Persiapan Kegiatan .....	6
B. Penyiapan Bahan .....	7
C. Penyebaran Kuesioner .....	9
D. Pengolahan dan Analisis Data .....	10
E. Penyusunan Laporan .....	13
<b>BAB III PENGOLAHAN &amp; PENGUKURAN SKM</b> .....	<b>15</b>
A. Jumlah Responden .....	15
B. Hasil Analisa .....	18
C. Hasil Evaluasi.....	19
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>20</b>
A. Kesimpulan .....	20
B. Saran.....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah dengan melakukan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah salah satu metode pengumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat selanjutnya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-

Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat khususnya terkait pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang - undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **C. Pengertian Umum**

Berdasarkan PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017 yang menjadi pedoman umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat



penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya;

2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan

perundang-undangan;

9. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima layanan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja;
10. Responden adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;

#### **D. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;



4. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;

#### **E. Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

#### **F. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada tahun 2019 dengan mengarahkan pelaku usaha mengisi aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat secara online pada saat menerima izin yang telah selesai diproses.

## BAB II

### METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

**Pelaksanaan kegiatan** yang dilaksanakan dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang mengacu kepada PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan menggunakan pendekatan Metode Kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Pada metode Skala *Likert*, pelaku usaha diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

**Tabel 1**

#### **Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat**

<b>KEGIATAN</b>
1. Persiapan Kegiatan
2. Penyiapan Aplikasi
3. Melaksanakan Survei Secara Online ( <i>e-survey</i> )
4. Rekapitulasi & Evaluasi Kuesioner SKM

#### **A. Persiapan Kegiatan**

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Melakukan Pengkajian Awal Kepada Bidang Pengolahan data,

Perencanaan dan pengembangan terkait dengan :

1. Penetapan jenis pelayanan yang disurvei
  2. Penetapan metode survey
  3. Penetapan jumlah responden
  4. Materi kuesioner
2. *Briefing* tim Survey, yaitu untuk menjelaskan metode pengumpulan data, cara pengisian kuisisioner dan aplikasi setiap variabel unsur pelayanan di SKM atas setiap pelayanan. Hal ini dilakukan agar tim Surveyor mampu memberikan penjelasan dengan baik kepada para responden atas isi dari variabel unsur pelayanan.

## **B. Penyiapan Bahan**

Diskusi awal yang dilakukan bertujuan memberikan gambaran kondisi setiap jenis pelayanan. Berdasarkan informasi tersebut, konsultan melakukan penyesuaian atas materi kuisisioner kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan karena perlunya penajaman/penyesuaian materi kuisisioner dengan proses pelayanan perizinan. Penyesuaian materi kuisisioner tersebut didasarkan :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Referensi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan aplikasi online yang ada di **dpmpmsp.pemkomedan.go.id** sebagai alat input data kepuasan penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuisisioner terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei;

Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei;

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### ) Bentuk Jawaban

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. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai persepsi 3 (tiga), sangat baik diberi nilai persepsi 4 (empat), penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila

:

- a) 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;
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Adapun dalam menentukan kriteria dan metode pemilihan Responden adalah sebagai berikut :

### **1. Kriteria Responden**

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan terutama dalam hal pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

### **2. Metode Pemilihan Responden**

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

### **C. Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan Survei dilakukan dengan **metode langsung** menggunakan komputer yang telah disediakan atau menggunakan handphone android, data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data

primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah a. pembekalan tim pelaksana survey; b. pengawasan wawancara; c. pemeriksaan kuesioner yang telah terisi; d. pelaksanaan *back-checking* kepada responden; dan e. proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang telah selesai mengurus izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Pada tahun 2019 terdapat jumlah responden sebanyak **210 responden**.

#### **D. Pengolahan dan Analisis Data**

**Pengolahan data** yang dilakukan dalam survey pada tahun 2019 ini akan menyajikan beberapa output diantaranya meliputi:

##### **1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

##### **2. Nilai Rata-Rata (NRR) Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) DPMPSTSP Kota Medan**

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 :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$



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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{ang terisi}} \times \text{Penimbang Total Unsur y}$$

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:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Adapun 9 (sembilan) unsur yang dinilai adalah:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

**Tabel 2**

**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

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

**a. Gap Analysis (Analisa Kesenjangan)**

Kesenjangan terjadi apabila Responden mempersepsikan pelayanan yang diterima di atas atau di bawah terhadap harapan pelayanan. Apabila persepsi pelayanan yang diterima di atas harapan pelayanan maka masyarakat akan merasa “Puas” tetapi sebaliknya apabila persepsi pelayanan yang diterima di bawah harapan pelayanan maka masyarakat akan merasa “Kurang/Tidak Puas”.

**b. Resume atas Masukan dan Keluhan responden atas Setiap Unsur yang Mempengaruhi Performance/Kinerja Pelayanan.**

Masukan dan keluhan responden atas setiap unsur yang mempengaruhi Performance/Kinerja Pelayanan akan dikumpulkan dan dirangkum secara global, dan dibedakan menurut 3 (tiga) kategori yang merupakan variabel dalam menentukan Baik/Buruknya Kinerja pelayanan, yakni terkait:

- a. Sikap & perilaku petugas
- b. Sistem/prosedur/variabel pelayanan itu sendiri
- c. Fasilitas/Prasarana Pelayanan.

#### **E. Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

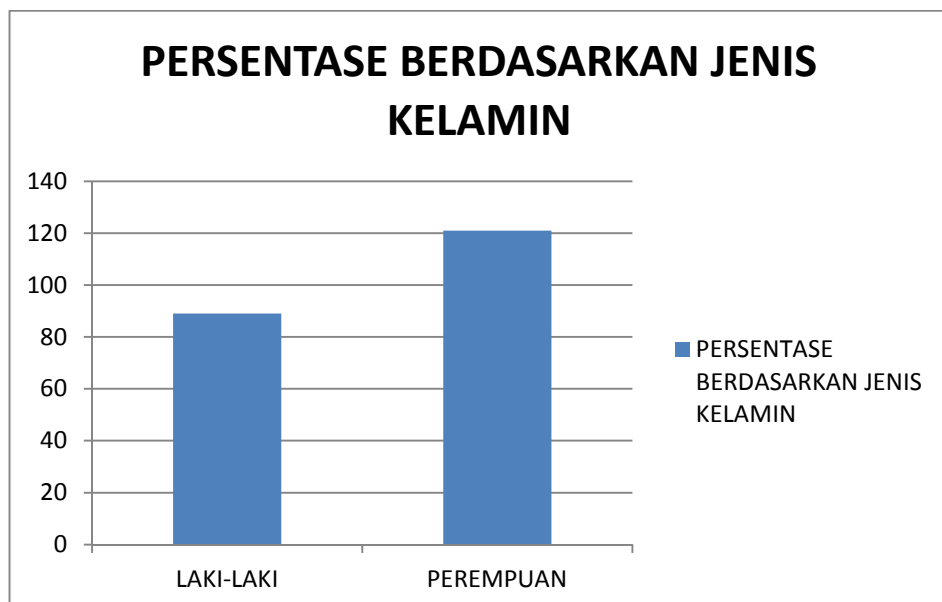
## BAB III

### PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM

#### A. Jumlah Responden

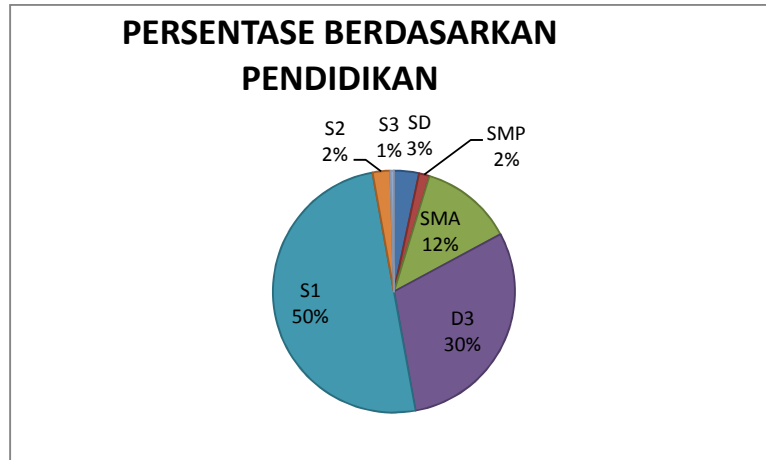
Pada survei yang dilakukan pada periode 1 Juli 2019 sampai dengan 31 Desember 2019 yaitu sebanyak 210 responden. Dari jumlah responden tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi :

##### 1. Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah Kelamin



Seperti terlihat pada gambar diatas, bahwa mayoritas Responden adalah berjenis kelamin perempuan sebesar 58% dan laki-laki sebesar 42 %

## 2. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa Dominasi responden dengan pendidikan Sarjana dan D3 dimana masing-masing adalah 50% dan 30%, sebesar 12% responden berpendidikan SMA dan selebihnya sebesar 3% SD, S2 dan SMP masing-masing 2% dan S3 sebesar 1%.

### B. Hasil Analisa

Hasil survey dan pengolahan data Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan memperlihatkan bahwa Nilai Rata-Rata per unsur dengan menggunakan rumus di bawah ini.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.40
U2	Prosedur	3.40
U3	Waktu Pelayanan	3.00
U4	Biaya/tarif	3.80
U5	Produk Layanan	3.20
U6	Kompetensi Pelaksana	3.60
U7	Perilaku Pelaksana	3.20
U8	Sarana dan Prasarana	3.20
U9	Penanganan Pengaduan	4.00

Adapun nilai yang didapat dari hasil pengukuran Survei Kepuasan

Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan adalah 84,90. Merujuk dari ketentuan kategori penilaian di atas, maka hasil yang didapat masuk ke dalam kategori **B “BAIK”**.

Dari jawaban kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tertinggi pada point Penanganan Pengaduan yang baik dengan nilai rata-rata **4,00** sedangkan pada point terendah adalah waktu pelayanan dalam proses sampai penerbitan izin dengan nilai rata-rata **3,00**. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

### C. Hasil Evaluasi

Setelah dilakukan analisa berdasarkan unsur yang terendah dan masukan dari pelanggan melalui kritik dan saran yang tertulis pada kuesioner dengan ini dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 3**  
**Tabel Tindak Lanjut Perbaikan SKM**

<b>NO</b>	<b>PRIORITAS UNSUR</b>	<b>PROGRAM/ KEGIATAN</b>	<b>PENANGGUNGJAWAB</b>
1	Waktu Pelayanan	Akan meningkatkan ketepatan waktu dalam melakukan proses izin dengan mereview kembali Standar Pelayanan ataupun Standar Operasional Prosedur	Bidang Pelayanan Perizinan, Sekretariat
2	Prosedur	Akan mensosialisasikan kembali mekanisme prosedur agar mudah diketahui oleh Pelanggan	Bidang Pengolahan data, perencanaan dan pengembangan



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan telah dinilai Baik oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **84,90** berkisar di antara 76,61-88,30. Dimana hasil tersebut masih berada diantara **nilai baik**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada point Penanganan Pengaduan yang baik dengan nilai rata-rata **4,00** sedangkan pada point terendah adalah nilai rata-rata **3,00** mengenai waktu pelayanan dalam menerbitkan izin.

#### **B. Saran**

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang sudah baik harus dipertahankan, sedangkan untuk kategori penilaian yang masih kurang baik perlu ditingkatkan. Misalnya dengan kontinyu melakukan sosialisasi peraturan terhadap para petugas khususnya petugas loket atau costumer servis yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang mengurus izin.

2. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
4. Untuk Point-point yang rendah agar dievaluasi akar permasalahannya sehingga kedepannya point terhadap nilai yang rendah tersebut akan meningkat dari yang sebelumnya, dan untuk point yang tinggi agar terus dipertahankan dan ditingkatkan guna menghasilkan pelayanan yang prima.
5. Agar setiap Petugas dapat melayani masyarakat ataupun pelaku usaha dengan sopan dan ramah
6. Agar Menindaklanjuti tindakan perbaikan yang diambil untuk meningkatkan mutu pelayanan.