



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN - I



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ASAHAN
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyusunan survey kepuasan masyarakat merupakan salah satu alat ukur kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memperoleh informasi seberapa besar persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan dan juga dapat sebagai alat dalam memenuhi harapan – harapan masyarakat pengguna layanan. Penyusunan survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penilaian masyarakat pengguna layanan atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan, maka perlu diselenggarakan survei kepuasan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Triwulan I Tahun 2025 dilaksanakan dengan

memberikan lembar kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan yang telah dilaksanakan pada bulan Januari, Pebruari dan Maret 2025.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

Tujuan dilaksanakan survei kepuasan masyarakat, antara lain:

- a. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. Metodologi Penelitian

Penyusunan nilai survei kepuasan masyarakat didasarkan pada hasil nilai kuesioner dari survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

Ruang lingkup atau yang menjadi unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini, meliputi :

a. Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif (U4)

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.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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.

f. Kompetensi Pelaksana (U6)

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

g. Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana (U9)

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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Jenis Layanan yang disurvei.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Untuk menjawab kuesioner tersebut dalam Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya 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 berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.3. Teknik Pengolahan Data

Nilai survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 1.
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 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

2.4. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan I (periode bulan Januari, Pebruari, dan Maret Tahun 2025), maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan adalah sebanyak 576 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 226 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 327 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.
Karakteristik Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	108	47,79%
		PEREMPUAN	118	52,21%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	90	39,82%
		DI/DII/DIII	54	23,89%
		SI	69	30,53%
		S2	13	5,75%
3	PEKERJAAN	PNS	45	19,91%
		PEGAWAI SWASTA	91	40,27%
		WIRUSAHA	78	34,51%
		LAINNYA	12	5,31%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERIZINAN BERUSAHA	76	33,63%
		LAYANAN PERIZINAN NON BERUSAHA	150	66,37%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

TABEL 3
PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. ASAHAN

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	3	4	4	4	4
17	3	4	3	4	3	3	4	4	4
18	4	4	4	3	4	3	4	4	4
19	4	4	3	4	3	3	4	4	4
20	3	4	4	4	3	3	3	3	4
21	3	4	4	3	4	3	3	3	4
22	3	4	4	3	4	4	3	3	4
23	4	4	4	3	4	4	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4

25	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	4	3	4	3	3	3	4	4	4
27	4	3	4	3	3	3	4	4	4
28	3	3	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	4	3	3	4	3	3	4
30	3	4	4	4	3	3	3	3	4
31	4	3	4	3	3	4	3	3	4
32	3	4	3	4	4	3	4	4	4
33	3	3	4	3	4	3	3	3	4
34	3	4	4	3	3	3	3	3	4
35	4	4	3	4	3	3	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	4	4	4
37	4	4	3	3	4	3	4	4	4
38	4	3	4	4	3	4	4	4	4
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4
40	4	3	3	4	4	3	3	3	4
41	4	3	4	3	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	4	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	3	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	3	3	3	3	4	4	4
51	4	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	4	4	4
54	4	4	3	4	3	4	4	4	4
55	4	4	3	3	3	4	3	3	4
56	3	3	4	4	4	4	3	3	4
57	4	3	4	3	4	3	3	3	4
58	4	4	3	3	4	4	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	4	3	3	3	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4

63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	3	4	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	4	3	4	4	4
73	3	3	3	3	3	4	3	3	4
74	4	3	4	3	3	4	3	3	4
75	3	3	4	4	3	4	3	3	4
76	3	3	4	3	4	4	3	3	4
77	3	3	3	3	3	4	4	4	4
78	3	3	3	4	4	4	3	3	4
79	3	3	4	3	4	4	4	4	4
80	3	3	4	3	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	3	4	4	4	4	4
83	3	4	4	3	4	3	3	3	4
84	3	3	3	4	4	3	4	4	4
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	3	4	4	4	3	3	4
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	4	4	4	3	3	3	4
91	3	3	4	3	3	4	4	4	4
92	4	4	3	4	3	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	3	3	4	4	4
95	3	3	3	3	4	3	4	4	4
96	4	3	3	3	4	3	4	4	4
97	3	4	3	3	3	4	4	4	4
98	3	3	3	4	4	4	3	3	4
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	4	3	4	3	3	3	4

101	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	4	4	3	3	4
103	3	3	3	4	4	4	3	3	4
104	3	3	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	4	4	4	3	3	3	4
106	3	3	4	3	3	4	4	4	4
107	4	4	3	4	3	4	4	4	4
108	3	3	3	4	4	3	4	4	4
109	3	3	4	4	4	3	3	3	4
110	3	3	4	4	3	3	4	4	4
111	3	3	4	4	3	3	3	3	4
112	3	3	4	3	3	4	3	3	4
113	3	3	4	3	3	3	3	3	4
114	3	3	4	3	4	4	4	4	4
115	3	4	3	4	3	4	4	4	3
116	3	3	4	4	3	4	3	3	4
117	3	4	3	4	3	4	4	4	4
118	4	3	3	4	3	4	4	4	4
119	3	4	4	4	3	4	3	3	4
120	3	3	4	4	4	4	4	4	4
121	3	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	3	4	4	4	4
123	3	4	4	4	3	4	4	4	4
124	3	4	3	3	4	4	4	4	4
125	4	3	3	4	3	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	4	3	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	3	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	3	3	4
135	4	3	3	4	4	3	3	3	4
136	4	4	4	4	3	3	4	4	4
137	4	3	3	4	4	3	4	4	4
138	4	3	3	4	4	3	4	4	4

139	4	4	4	4	3	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	3	4	4	3	4	4	4
142	3	3	4	3	3	3	3	3	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	3	3	4	3	4	4	4	4
149	4	3	3	4	3	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	3	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	3	3	4
159	4	3	3	4	4	3	3	3	4
160	3	4	4	4	3	3	4	4	4
161	3	3	3	4	4	3	4	4	4
162	3	3	3	4	4	3	4	4	4
163	4	4	4	4	3	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	4	4	3	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	3	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	4	4	4	4
174	4	3	4	4	4	3	4	4	4
175	3	4	3	4	3	4	4	4	4
176	4	3	3	4	4	4	4	4	4

177	3	3	3	4	3	4	4	4	4
178	3	3	4	4	3	4	4	4	4
179	4	3	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	3	3	3	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	3	3	4
182	4	3	4	4	4	4	3	3	4
183	4	3	4	4	4	4	3	3	4
184	4	3	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	3	3	3	3	4	4	4	4
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	4	3	4	4	4	4	4	4
199	3	4	3	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	3	4	3	4	4	4
207	4	4	3	4	3	3	4	4	4
208	3	4	4	4	3	3	3	3	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	3	3	3	4	4	4

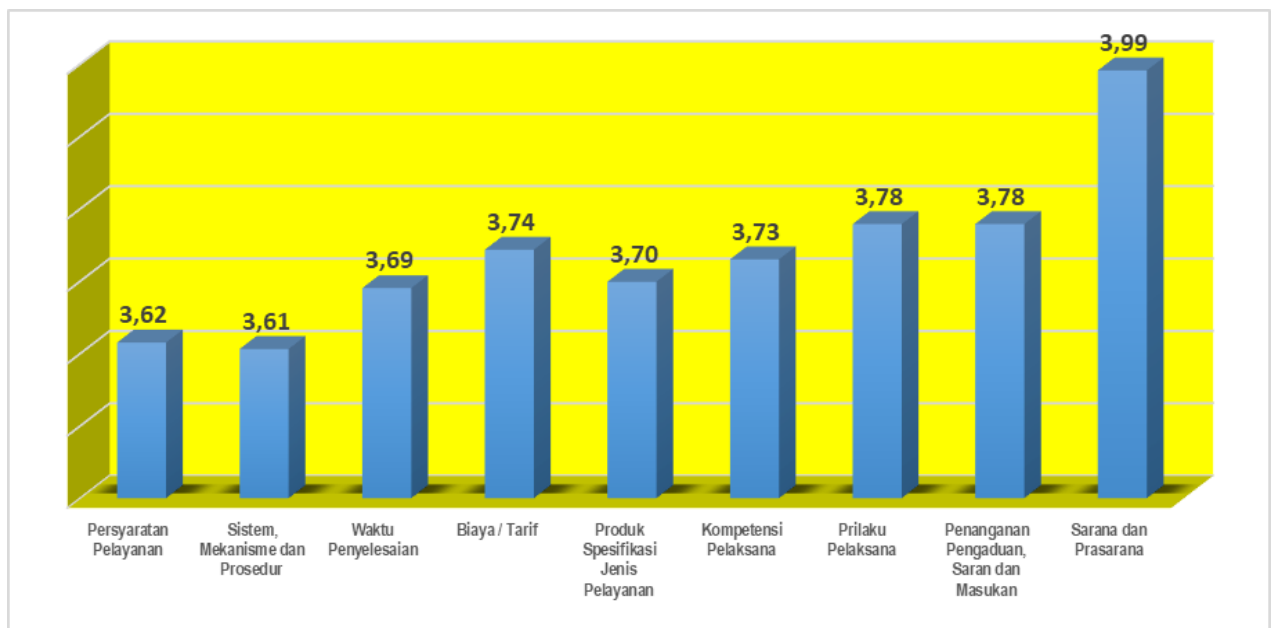
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
217	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
218	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
219	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
220	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
221	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
222	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
223	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
225	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
Jumlah nilai per unsur	817	815	834	846	836	843	854	854	902	
NRR per unsur = Jlh nilai per unsur : Jlh Kuesioner yang terisi	3,62	3,61	3,69	3,74	3,70	3,73	3,78	3,78	3,99	33,63
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,40	0,40	0,41	0,41	0,41	0,41	0,42	0,42	0,44	3,70
IKM DPMPPTSP Kab. Asahan	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	92,49									

Dari data tersebut diatas, maka diperoleh data nilai per unsur layanan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.
Detail Nilai SKM Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KATEGORI
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,62	A
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,61	A
U 3	Waktu Penyelesaian	3,69	A
U 4	Biaya / Tarif	3,74	A
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,70	A
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,73	A
U 7	Prilaku Pelaksana	3,78	A
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	A
U 9	Sarana dan Prasarana	3,99	A
	IKM UNIT PELAYANAN	92,49	A

Gambar 1.
Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat disimpulkan bahwa seluruh unsur layanan yang menjadi objek survey kepuasan masyarakat sudah mendapatkan persepsi yang sangat baik dari masyarakat pengguna layanan, tetapi untuk layanan yang memiliki nilai terendah harus menjadi perhatian untuk ditingkatkan.

a. Unsur yang menjadi perhatian karena mendapat skor terendah yaitu:

Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapat nilai 3,61 dengan kategori Sangat Baik;

Pada dasarnya kategori Sistem, Mekanisme dan Prosedur sudah mendapatkan nilai Sangat Baik. Hal tersebut disebabkan banyak faktor seperti: Persetujuan Bangunan Gedung yang rekomendasinya dapat keluar setelah gambar teknis sesuai ketentuan teknis ataupun SNI berdasarkan Analisa Tim Penilai Ahli (TPA). Kemudian pemohon lambat dalam merespon perbaikan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga mempengaruhi persepsi masyarakat dalam hal unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Contoh lainnya adalah pemenuhan persyaratan perizinan berusaha dari OSS RBA juga harus melalui perangkat daerah teknis.

b. Unsur yang menjadi nilai tertinggi adalah sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,99 dengan kategori Sangat Baik.

Kategori sarana dan prasarana mendapat nilai tertinggi disebabkan oleh pembangunan Mal Pelayanan Publik yang memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada Masyarakat dalam memperoleh layanan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka 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.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Untuk Tahun 2024**

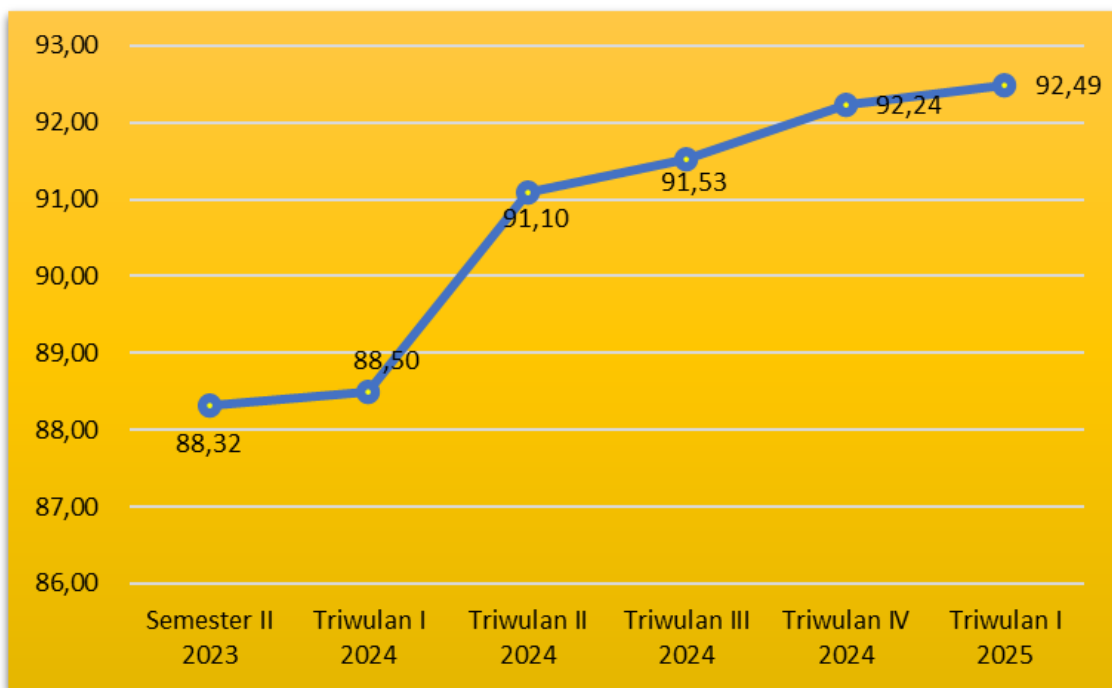
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Evaluasi dan monitoring dengan Tim Teknis, front office dan back office	√	√	√	√	DPMPTSP dan Perangkat Daerah Teknis

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 Asahan dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2.
Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per tahun dari Semester II Tahun 2023 s.d. Triwulan I Tahun 2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester II Tahun 2023 hingga Triwulan I Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat selama satu periode atau Triwulan I (pelaksanaan survei bulan Januari, Pebruari dan Maret Tahun 2025), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai 92,49.
- b. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana.

Kisaran, 27 Maret 2025
Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Asahan



Rita Ulha Br. Sitepu, SE.

Pembina

NIP. 19721202 200901 2 001