

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan selalu mengharapkan pelayanan yang optimal, sehingga aparaturnya pemerintah dituntut untuk selalu meningkatkan kinerjanya. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan.

Salah satu instrument yang digunakan dalam mengevaluasi kinerja tersebut adalah dengan melakukan survei tentang Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagai bentuk komitmen Pemerintah Kabupaten Asahan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya PTSP, Survey Kepuasan Masyarakat diatur di dalam Peraturan Bupati Asahan Nomor 29 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan.

Dengan pemikiran tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan sebagai penyelenggara PTSP di Kabupaten Asahan melaksanakan pengukuran terhadap Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada bulan Pebruari, maret dan april 2023.

B. Dasar Hukum Pelaksanaan

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
9. Peraturan Bupati Asahan Nomor 29 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan.

C. Tujuan

Tujuan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

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

BAB II

PROFIL DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ASAHAN

A. Motto Pelayanan

Motto Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan, adalah sebagai berikut:

ASAHAN MELAYANI (Amanah, SANTun, HANdal dalam MELAYANI)

AMANAH = pelayanan dapat dipercaya dan akuntabel,

SANTUN = memberikan pelayanan dengan santun;

HANDAL = pelayanan diberikan oleh petugas yang profesional.

MELAYANI = Siap melayani sesuai dengan standar pelayanan.

B. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Asahan Nomor 20 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Asahan Nomor 7 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan. Adapun Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan terdiri dari:

- a. Kepala;
- b. Sekretariat;
- c. Kelompok Jabatan Fungsional Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- d. Kelompok Jabatan Fungsional Pelayanan Administrasi Perizinan;
- e. Kelompok Jabatan Fungsional Pendataan, Penelitian dan Penetapan;
- f. Kelompok Jabatan Fungsional Pengaduan, Pembinaan dan Pengendalian; dan
- g. IPTD.

C. Jenis Layanan

Berdasarkan Peraturan Bupati Asahan Nomor 29 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan, Jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh PTSP Kabupaten Asahan adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha sebagai berikut:
 - Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang;
 - Persetujuan Lingkungan; dan
 - Persetujuan Bangunan Gedung dan Sertifikat Laik Fungsi.
2. Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
3. Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha,
4. Perizinan Non Berusaha.

BAB III

METODOLOGI

A. Metodologi Penelitian

Penyusunan nilai Survey Kepuasan Masyarakat didasarkan pada hasil nilai kuesioner dari Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan Tahun 2023 dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

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

1. Persyaratan (U1)

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

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

3. Waktu Penyelesaian (U3)

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

4. 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.

5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana (U6)
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana (U7)
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. 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).

B. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Survey 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 : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- 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.

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

C. Teknik Pengolahan Data

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian

tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV
HASIL LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan dilaksanakan pada bulan Pebruari, Maret dan April tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 270 orang. Penentuan jumlah responden menggunakan Sampel Morgan dan Krejcie dengan Jumlah Populasi 907 izin dan dijadikan sampel sebanyak 270 orang.

Jenis perizinan yang dijadikan sampling dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini yaitu:

- Persetujuan Bangunan Gedung, Perizinan Bidang Kesehatan, Perizinan Bidang Pendidikan; dan
- Perizinan Non Berusaha.

Adapun hasil survey kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL 2
PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN 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	3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	4	4	3	4
6	3	3	3	3	4	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9	4	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	4	3	3	4
11	3	4	3	4	3	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	3	4
14	3	4	4	3	4	4	3	3	4

15	3	3	3	3	4	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	4	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	3	4	4	3	4
28	3	4	3	3	3	3	3	3	4
29	4	3	4	4	4	4	4	4	3
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	4	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3
38	4	4	4	3	3	4	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	4	4	4	3	3	3	4	3	4
41	4	3	3	3	3	3	4	3	4
42	4	3	3	3	4	3	4	3	4
43	3	4	3	3	3	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	4	3	3	4
45	3	4	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	3	3	3	4	3	3	4
47	3	4	4	4	3	3	4	3	4
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3
49	3	4	4	3	4	3	3	3	4
50	4	4	4	4	4	3	3	3	4
51	3	4	4	4	3	3	4	4	3
52	3	4	3	3	3	4	4	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	4	3	3	3	3	3	4	3
56	4	3	3	3	4	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3
59	4	3	4	3	4	4	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	3	4	4	3	3

62	4	4	4	4	4	4	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3
67	3	4	4	4	4	4	4	4	3
68	4	3	3	3	3	3	4	3	3
69	3	4	4	4	3	3	4	4	3
70	3	4	3	3	3	4	4	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	4	3	3	4	3
74	4	3	4	4	4	4	4	4	3
75	3	4	3	3	4	3	3	3	3
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	4	3	4	3	3	4	4	3
79	4	3	4	4	4	3	3	4	3
80	3	4	4	4	4	3	3	3	3
81	4	3	4	3	3	4	3	3	3
82	3	3	4	4	4	3	4	4	3
83	4	4	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	4	4	4	3
85	3	3	3	3	4	3	3	3	4
86	3	3	4	3	3	3	3	4	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	4	4	3	3	3	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	4	3	3	4	3	3	3
91	4	4	4	3	3	4	3	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	3	3	3	4	3	4
94	4	3	3	3	3	3	4	3	3
95	4	3	3	3	4	3	4	3	4
96	3	4	3	3	3	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	4	3	3	4
98	3	4	3	3	3	3	3	3	4
99	4	3	3	3	3	4	3	3	4
100	3	4	4	4	3	3	4	3	3
101	3	3	4	3	3	3	3	3	3
102	3	4	4	3	4	3	3	3	3
103	4	4	4	4	4	3	3	3	4
104	3	3	3	3	4	3	3	3	4
105	4	4	3	3	3	3	3	4	4
106	3	3	4	3	3	4	3	4	4
107	3	4	3	3	3	4	3	3	4
108	3	2	3	2	2	3	2	3	3

109	4	3	3	3	3	4	3	3	3
110	3	3	4	3	3	3	3	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	4	3	3	3	4	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	4	3	4
116	3	4	4	3	3	4	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	4	3	4
118	3	3	4	3	4	3	3	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	3	4	3	3	4	4	3	4	3
121	4	3	3	3	3	3	3	3	4
122	4	4	3	4	3	4	4	4	4
123	3	4	3	3	3	4	3	3	4
124	4	3	4	4	4	4	3	3	4
125	3	3	4	3	4	3	3	3	4
126	4	4	3	3	4	4	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4
128	3	3	4	3	3	3	4	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	4	3	3	4
131	3	4	3	4	3	4	3	3	4
132	4	4	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	4	3	3	3	3	3	4
134	3	3	3	3	4	3	3	3	3
135	4	4	3	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	3
138	4	3	4	4	4	4	4	3	4
139	3	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	4	3	3	3	3	4	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	3	4	3	3	3	3	4	4
143	4	3	4	4	3	3	3	4	4
144	3	3	3	3	4	4	3	4	3
145	3	3	3	3	3	3	4	4	3
146	4	3	3	4	3	3	3	4	4
147	3	3	3	3	3	3	4	3	4
148	3	4	3	4	3	3	4	3	4
149	3	3	3	4	3	3	4	3	4
150	3	4	3	3	3	3	4	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	4	3	3	4	4	3	4	4
153	4	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	3	4	3	4	4	4	4
155	4	4	4	3	3	3	4	3	4

156	4	3	3	3	3	3	4	4	3
157	4	3	3	3	3	3	4	3	4
158	3	4	3	3	3	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	4	3	4	3
160	3	4	3	3	3	3	3	2	4
161	4	4	3	3	3	4	4	4	4
162	4	4	4	3	3	3	4	4	4
163	4	3	3	3	3	3	4	3	4
164	4	3	3	3	3	3	4	4	4
165	3	4	3	3	3	4	4	3	4
166	3	3	3	3	3	4	3	4	4
167	4	3	4	4	3	4	4	4	4
168	3	3	4	3	4	3	3	3	4
169	4	4	4	4	4	4	4	3	4
170	3	4	3	3	4	4	3	4	3
171	4	3	3	3	3	3	3	3	4
172	4	4	3	4	3	4	4	4	4
173	3	4	3	3	3	4	3	3	4
174	4	3	4	4	4	4	3	3	4
175	3	3	4	3	4	3	3	3	4
176	4	4	3	3	4	4	3	3	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	4
178	3	3	4	3	3	3	4	3	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	4	3	3	4
181	3	4	3	4	3	4	3	3	4
182	4	4	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	4	3	3	3	3	3	4
184	3	3	3	3	4	3	3	3	3
185	4	4	3	3	3	3	3	3	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	3
188	4	3	4	4	4	4	4	3	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	4	4	4	4	3	4	4	3	3
191	4	4	4	4	4	4	4	3	3
192	4	4	4	4	4	4	3	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	3
194	4	4	4	4	4	4	4	3	3
195	4	4	4	4	4	4	4	3	3
196	3	4	4	4	4	4	4	4	3
197	4	3	3	3	3	3	4	3	3
198	3	4	4	4	3	3	4	4	3
199	3	4	3	3	3	4	4	3	3
200	3	3	3	4	3	3	3	3	3
201	4	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	4	3	3	4	3

203	4	3	4	4	4	4	4	4	5
204	3	4	3	3	4	3	3	3	3
205	4	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	4	3	4	3	3	4	4	3
208	4	4	3	3	4	4	3	3	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4
210	3	3	4	3	3	3	4	3	4
211	3	3	3	4	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	4	3	3	4
213	3	4	3	4	3	4	3	3	4
214	4	4	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	4	3	3	3	3	3	4
216	3	3	3	3	4	3	3	3	3
217	4	4	3	3	3	3	3	3	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	4	4	4	4	4	4	4	4	3
220	4	3	4	4	4	4	4	3	4
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	4	4	4	4	3	4	4	3	3
223	4	4	4	4	4	4	4	3	3
224	4	4	4	4	4	4	3	3	3
225	4	4	4	4	4	4	4	4	3
226	4	4	4	4	4	4	4	3	3
227	4	4	4	4	4	4	4	3	3
228	3	4	4	4	4	4	4	4	3
229	4	3	3	3	3	3	4	3	3
230	3	4	4	4	3	3	4	4	3
231	3	4	3	3	3	4	4	3	3
232	3	3	3	4	3	3	3	3	3
233	4	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	4	3	3	3	3	3	3	4
235	4	3	4	4	4	4	4	4	3
236	3	4	4	3	4	3	3	4	4
237	3	3	3	3	3	4	4	3	3
238	3	3	3	3	4	3	3	3	3
239	3	3	3	3	3	3	3	3	4
240	3	4	3	3	3	3	3	3	3
241	4	3	3	3	3	3	3	3	4
242	3	3	3	3	3	4	3	3	4
243	3	4	3	4	3	4	4	3	3
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	4	4	4	4	4	4	3	4
246	3	4	4	3	4	4	3	3	4
247	3	3	3	3	4	3	3	3	4
248	3	3	3	3	3	3	3	3	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4

250	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
251	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
252	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
253	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
254	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
255	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
259	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
260	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
261	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
262	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
265	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
268	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
270	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah nilai per unsur	911	924	911	898	897	919	915	874	946	
NRR per unsur - Jumlah nilai per unsur : JIS Kuesioner yang terisi	3,37	3,42	3,37	3,33	3,32	3,40	3,39	3,26	3,50	30,37
NRR tertimbang per unsur - NRR per unsur x 0,11	0,37	0,38	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,36	0,39	3,34
IKM DPMPPTSP Kab. Asahan	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
										83,62

Keterangan :

U1 s.d. U9 : Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

SKM : Survey Kepuasan Masyarakat

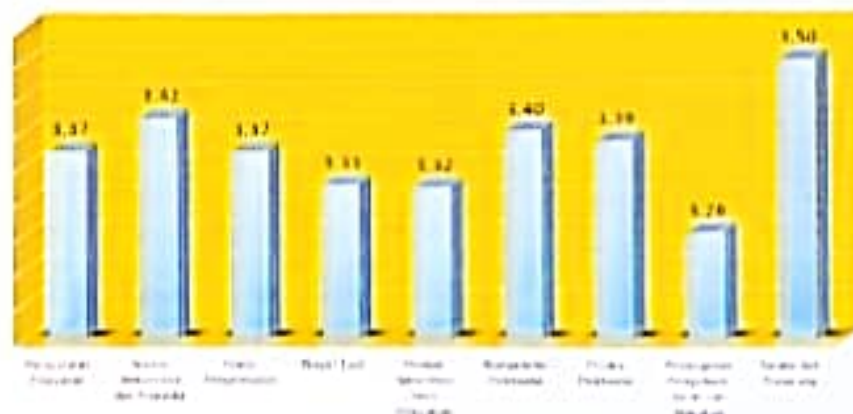
Untuk Penilaian Kinerja per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3
Penilaian Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
U 1	Persyaratan Pelayanan	3,37
U 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,42
U 3	Waktu Penyelesaian	3,37
U 4	Biaya / Tarif	3,33
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,40
U 7	Prilaku Pelaksana	3,39
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26
U 9	Sarana dan Prasarana	3,50

Lebih lanjut dapat dilihat dari grafik berikut ini:

Gambar 1
Grafik Penilaian Per Unsur Pelayanan



Hasil statistik diatas menjelaskan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan sebesar 83,52 yang diartikan dalam kategori Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK. Bahwa hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan menunjukkan bahwa nilai Survey Kepuasan Masyarakat untuk 9 unsur pelayanan yang disurvei berada dalam interval kategori 3,26 - 4,00 atau SANGAT BAIK. Dengan nilai terendah dengan Nilai Sangat Baik adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

BAB V

PENUTUP

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan sebagai Penyelenggara PTSP melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas kinerja Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan yang dilaksanakan pada bulan Pebruari, Maret dan April tahun 2023 83,52 yang diartikan dalam kategori Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK.

Kisaran,

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ASAHAN



H. DARWIN IDRIS, SH. MAP.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19670131 199103 1 001