



**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN TERPADU
LPMP PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2019**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2019**



**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN TERPADU
LPMP SUMATERA UTARA TAHUN 2019**

PERIODE MEI s.d DESEMBER 2019

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara dapat diselesaikan.

Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feed back) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara kepada masyarakat khususnya para penerima layanan dalam bidang pendidikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang..

Medan, Januari 2020

Penanggung Jawab ULT LPMP Sumatera Utara
Kasubbag Umum,



Ajizah Siregar, S. Pd. M. Pd
NIP 19691010 199103 2 003

DAFTAR ISI

JUDUL KEGIATAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Sasaran	3
E. Manfaat.....	3
F. Pengertian Umum	3
G. Ruang Lingkup Survei	4
BAB II PELAKSANAAN DAN HASIL KEGIATAN.....	6
A. Populasi Survei	6
B. Sampel	6
C. Metode dan Pengambilan Data Sampel	6
D. Analisis Data.....	6
E. Metode Penyajian Hasil	6
BAB III ANALISIS DAN HASIL	7
A. Umum	7
B. Hasil Survei.....	8
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	17
A. Kesimpulan	17
B. Saran	17
BAB V PENUTUP	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Aspek Persepsi Publik Yang Diukur.....	7
Tabel 2. Skala Penilaian Responden Terhadap Pelayanan	7
Tabel 3. Data Responden Pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	8
Tabel 4. Data Responden Pada Waktu Pelayanan.....	9
Tabel 5. Data Responden Biaya/Tarif.....	10
Tabel 6. Data Responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	11
Tabel 7. Data Responden Kompetensi Pelaksana.....	12
Tabel 8. Data Responden Perilaku Pelaksana	13
Tabel 9. Data Responden Maklumat Pelayanan	14
Tabel 10. Data Responden Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	15

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1. Grafik Responden Pada Sistem Mekanisme dan Prosedur	8
Grafik 2. Grafik Responden Pada Waktu Pelayanan	9
Grafik 3. Grafik Responden Pada Biaya/Tarif	10
Grafik 4. Grafik Responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	11
Grafik 5. Grafik Responden Kompetensi Pelaksana	12
Grafik 6. Grafik Responden Perilaku Pelaksana	13
Grafik 7. Grafik Responden Maklumat Pelayanan	14
Grafik 8. Grafik Responden Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	15
Grafik 9. Grafik Jumlah Pengunjung Berdasarkan Jenis Layanan Pada Tahun 2019	16
Grafik 10. Grafik Jumlah Pengunjung Pada Setiap Bulannya Pada Tahun 2019	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Mengingat layanan yang ada di Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing menjadi satu laporan Survei Kepuasan Masyarakat. Namun peningkatan ini belum terlalu signifikan, karena upaya peningkatan pelayanan terutama dari segi kelengkapan fasilitas pendukung seperti tampilan-tampilan masih kurang. Hal ini tidak lain disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk pemenuhan kebutuhan kegiatan pelayanan publik tersebut.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 ini merupakan survei pertama yang dilaksanakan di Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara pada dimulai dari bulan Mei 2019 sampai dengan Desember 2019.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud
 - a. Acuan Bagi Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara;
 - b. Data Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Petugas *Front Office* dan *Back Office*.
2. Tujuan
 - a. Mengetahui Tingkat Kinerja Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara;
 - b. Mendukung Pelaksanaan Pedoman Penyusunan Indeks Masyarakat.

D. Sasaran

Beberapa sasaran yang ingin dicapai dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara Tahun 2019 adalah:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah (Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. MANFAAT

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat ini secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F. PENGERTIAN UMUM

Berikut beberapa istilah yang digunakan pada pelaksanaan dan laporan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat :

1. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
3. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, secara langsung maupun tidak langsung;

6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga/instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

G. RUANG LINGKUP SURVEI

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 8 unsur yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif*)
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
Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

BAB II

PELAKSANAAN DAN HASIL KEGIATAN

A. POPULASI SURVEI

Populasi dari survei ini adalah pengguna layanan Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara yang telah menerima layanan dari petugas layanan.

B. SAMPEL

Data diambil secara keseluruhan dari setiap pelayanan yang dilaksanakan dari Bulan Mei 2019 s.d Desember 2019 terhadap semua jenis layanan yang dilaksanakan.

C. METODE DAN PENGAMBILAN DATA SAMPEL

Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan di Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara.

D. ANALISIS DATA

Data yang diperoleh dari public selanjutnya ditabulasi berdasarkan jawaban. Data ini akan dianalisis dengan *statistic descriptive*. Data yang diidentifikasi meliputi aspek-aspek seperti dijelaskan pada formulir kuesioner. Data ini dapat digunakan untuk membantu dalam mengevaluasi relevansi pelayanan yang digunakan untuk menghasilkan kualitas dan perbaikannya.

E. METODE PENYAJIAN HASIL

Penulisan hasil kajian dilakukan dengan cara memberikan uraian, konsep, gambar, justifikasi, lampiran lampiran penunjang. Penyajian hasil dilakukan dengan memvisualisasikan dalam bentuk tabel, grafik, sesuai pilihan dan dianjurkan menggunakan grafik yang berbentuk grafik batang dan grafik *pie*.

BAB III

ANALISIS DAN HASIL

A. UMUM

Dari hasil analisis kuesioner yang telah diisi oleh responden, maka dapat dilakukan analisis terkait dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara terhadap mutu pelayanan yang dievaluasi meliputi aspek sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1. Aspek Persepsi Publik yang diukur

No.	Deskripsi
1.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
2.	Waktu Pelayanan
3.	Biaya/Tarif
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
5.	Kompetensi Pelaksana
6.	Perilaku Pelaksana
7.	Maklumat Pelayanan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Responden diminta untuk melakukan penilaian terhadap kuisisioner berdasarkan skala Lickert, dengan nilai sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala Penilaian Responden terhadap Pelayanan

Nilai Skala	Pengertian
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

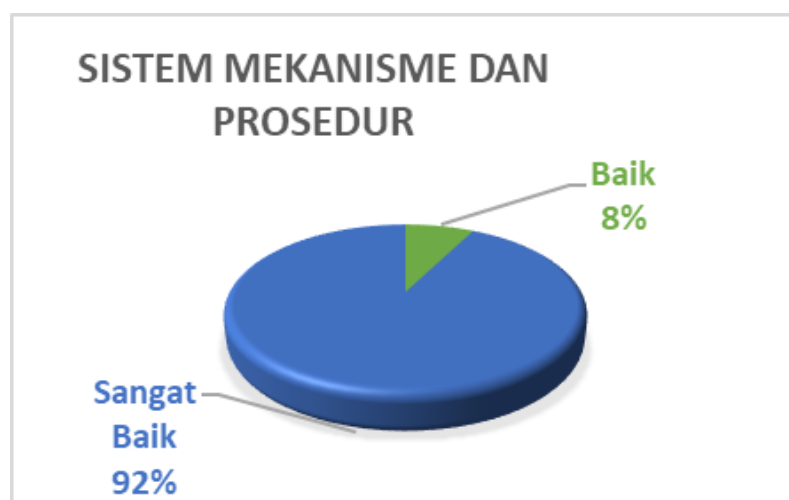
B. HASIL SURVEI

1. SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR

Prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Ketika responden ditanyakan tentang bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di ULT LPMP Sumatera Utara khususnya mengenai Keterbukaan Informasi, kejelasan prosedur pelayanan dan sederhananya prosedur pelayanan. Grafik dan tabel dibawah menggambarkan bahwa 295 orang (92 %) menjawab sangat baik dan 32 orang (8 %) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh ULT LPMP Sumatera Utara masih sangat baik.

Tabel 3. Data Responden Pada Sistem Mekanisme dan Prosedur

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Dapodik	1	0	1
2	Keperluan Lainnya	2	17	19
3	NUPTK	12	137	149
4	PAK	8	68	76
5	Peminjaman Fasilitas	1		1
6	Peningkatan Mutu Pendidikan		1	1
7	Sertifikasi	7	59	66
8	Tunjangan Profesi Pendidik	1	13	14
Jumlah		32	295	327



Grafik 1. Grafik Responden Pada Sistem Mekanisme dan Prosedur

2. WAKTU PELAYANAN

Waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan. Ketika responden ditanyakan tentang bagaimana waktu pelayanan di ULT LPMP Sumatera Utara khususnya mengenai jadwal layanan sesuai dengan yang telah diinformasikan. Grafik dan tabel dibawah ini menggambarkan bahwa 290 orang (91 %) menjawab sangat baik dan 37 orang (9 %) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikannya oleh ULT LPMP Sumatera Utara masih sangat baik.

Tabel 4. Data Responden Pada Waktu Pelayanan

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Dapodik	1		1
2	Keperluan Lainnya	2	17	19
3	NUPTK	12	137	149
4	PAK	11	65	76
5	Peminjaman Fasilitas	1		1
6	Peningkatan Mutu Pendidikan		1	1
7	Sertifikasi	9	57	66
8	Tunjangan Profesi Pendidik	1	13	14
Jumlah		37	290	327



Grafik 2. Grafik Responden Pada Waktu Pelayanan

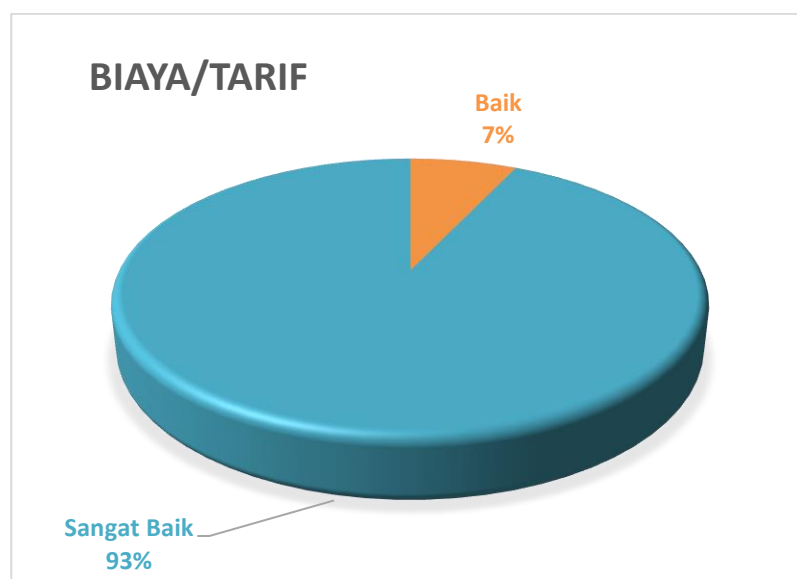
3. BIAYA/TARIF

Biaya/Tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini, seluruh layanan di ULT LPMP Sumatera Utara tidak dipungut biaya layanan.

Grafik dan tabel dibawah ini menggambarkan bahwa 297 orang (93 %) menjawab sangat baik dan 30 orang (7 %) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh ULT LPMP Sumatera Utara masih sangat baik.

Tabel 5. Data Responden Pada Biaya/Tarif

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Dapodik	1		1
2	Keperluan Lainnya	1	18	19
3	NUPTK	12	137	149
4	PAK	8	68	76
5	Peminjaman Fasilitas		1	1
6	Peningkatan Mutu Pendidikan		1	1
7	Sertifikasi	8	58	66
8	Tunjangan Profesi Pendidik		14	14
Jumlah		30	297	327



Grafik 3. Grafik Responden Biaya/Tarif

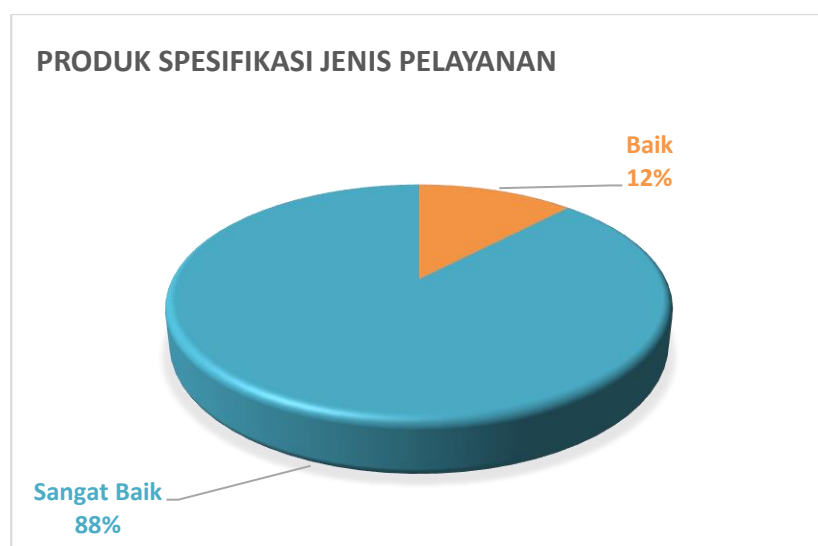
4. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan merupakan hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Grafik dan tabel dibawah ini menggambarkan bahwa 276 orang (88 %) menjawab sangat baik dan 51 orang (12 %) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikannya oleh ULT LPMP Sumatera Utara masih sangat baik.

Tabel 6. Data Responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Dapodik	1		1
2	Keperluan Lainnya	4	15	19
3	NUPTK	21	128	149
4	PAK	14	62	76
5	Peminjaman Fasilitas		1	1
6	Peningkatan Mutu Pendidikan	1		1
7	Sertifikasi	9	57	66
8	Tunjangan Profesi Pendidik	1	13	14
Jumlah		51	276	327



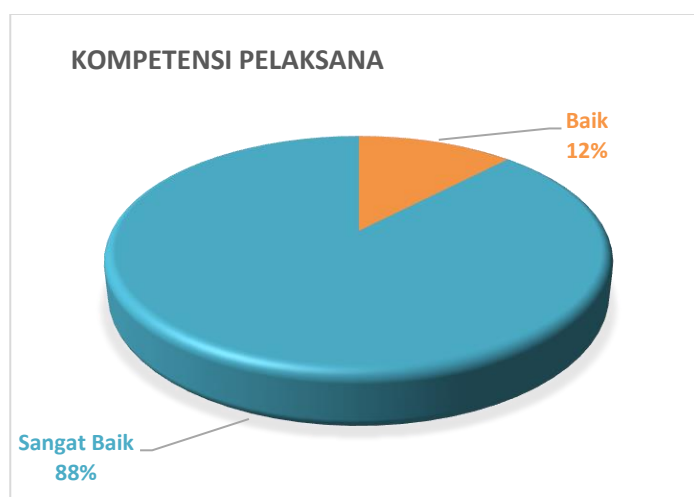
Grafik 4. Grafik Responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

5. KOMPETENSI PELAKSANA

Kemampuan petugas pelayanan merupakan pernyataan tentang penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan di ULT LPMP Sumatera Utara. Dari 327 responden, 276 orang (88 %) mengatakan sangat baik dan 51 (12%) orang mengatakan baik.

Tabel 7. Data Responden Kompetensi Pelaksana

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Dapodik	1		1
2	Keperluan Lainnya	4	15	19
3	NUPTK	21	128	149
4	PAK	15	61	76
5	Peminjaman Fasilitas		1	1
6	Peningkatan Mutu Pendidikan	1		1
7	Sertifikasi	7	59	66
8	Tunjangan Profesi Pendidik	2	12	14
Jumlah		51	276	327



Grafik 5. Grafik Responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

6. PERILAKU PELAKSANA

Perilaku Pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari 327 responden, 270 orang (86 %) mengatakan sangat baik dan 57 (14%) orang mengatakan baik.

Tabel 8. Data Responden Perilaku Pelaksana

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Dapodik	1		1
2	Keperluan Lainnya	5	14	19
3	NUPTK	23	126	149
4	PAK	17	59	76
5	Peminjaman Fasilitas	1		1
6	Peningkatan Mutu Pendidikan		1	1
7	Sertifikasi	10	56	66
8	Tunjangan Profesi Pendidik		14	14
Jumlah		57	270	327



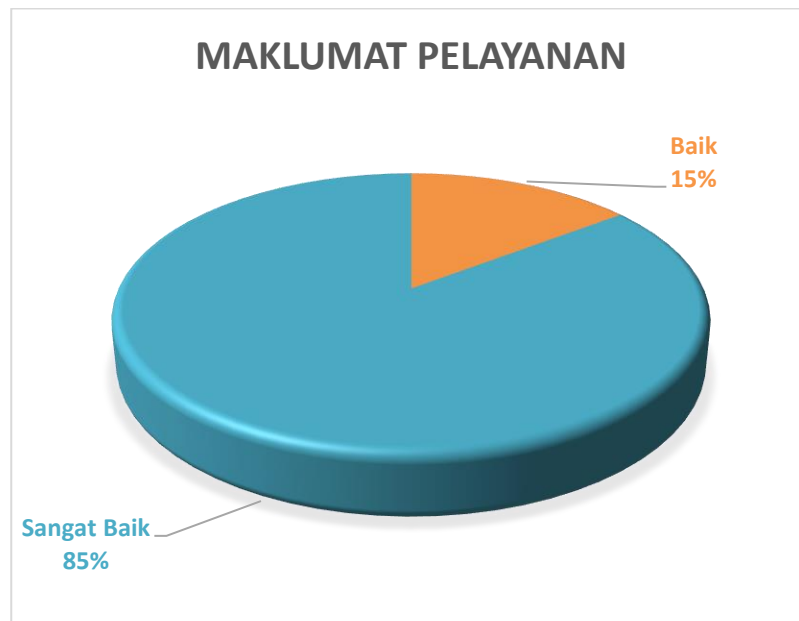
Grafik 6. Grafik Responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

7. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan merupakan kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti atau menyelesaikan permohonan pengguna layanan pada saat pelaksanaan layanan di ULT LPMP Sumatera Utara. Dari 327 responden, 266 orang (85 %) mengatakan sangat baik dan 61 (15%) orang mengatakan baik.

Tabel 9. Data Responden Maklumat Pelayanan

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Dapodik	1		1
2	Keperluan Lainnya	3	16	19
3	NUPTK	24	125	149
4	PAK	19	57	76
5	Peminjaman Fasilitas	1		1
6	Peningkatan Mutu Pendidikan		1	1
7	Sertifikasi	13	53	66
8	Tunjangan Profesi Pendidik		14	14
Jumlah		61	266	327



Grafik 7. Grafik Responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

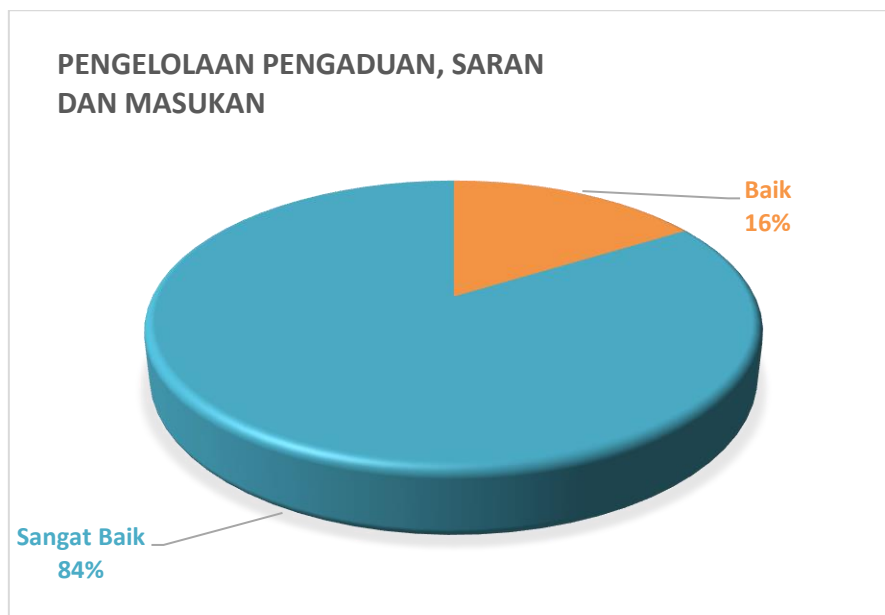
8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku di ULT LPMP Sumatera Utara.

Dari 327 responden, 260 orang (84 %) mengatakan sangat baik dan 67 (16%) orang mengatakan baik.

Tabel 11. Data Responden Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

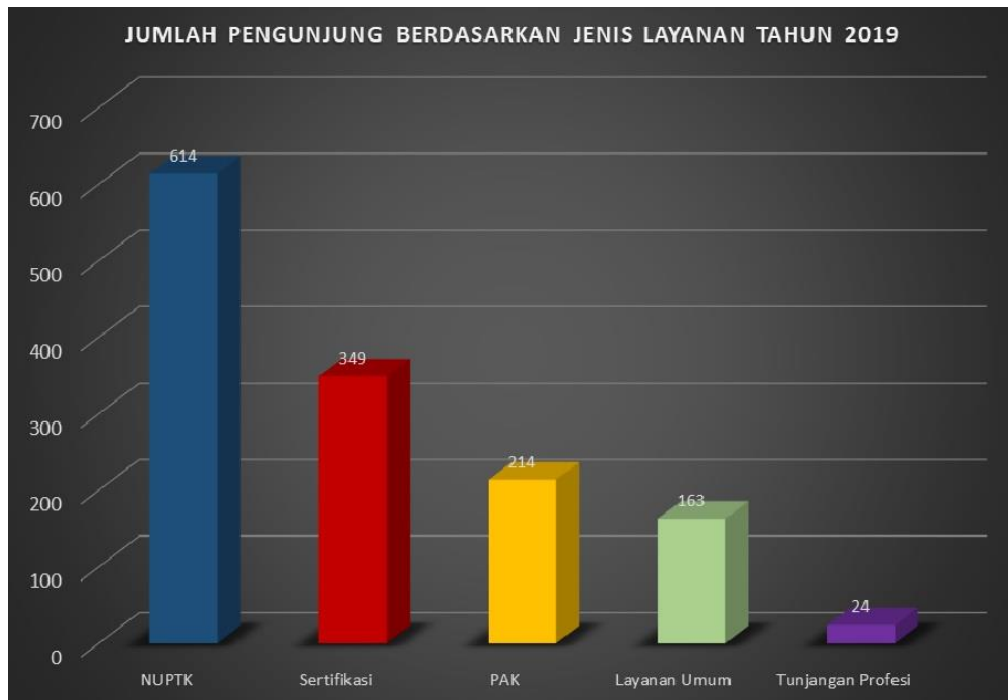
No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Dapodik	1		1
2	Keperluan Lainnya	6	13	19
3	NUPTK	27	122	149
4	PAK	18	58	76
5	Peminjaman Fasilitas	1		1
6	Peningkatan Mutu Pendidikan		1	1
7	Sertifikasi	12	54	66
8	Tunjangan Profesi Pendidik	2	12	14
Jumlah		67	260	327



Grafik 9. Grafik Responden Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan

9. DATA PENGUNJUNG BERDASARKAN JENIS LAYANAN

Responden SKM merupakan pengunjung yang datang ke ULT LPMP Sumatera Utara. Dari hasil SKM berikut grafik pengunjung berdasarkan jenis layanan pada tahun 2019.



Grafik 10. Jumlah Pengunjung Berdasarkan Jenis Layanan Pada Tahun 2019

10. JUMLAH PENGUNJUNG PADA SETIAP BULANNYA PADA TAHUN 2019

Jumlah Responden SKM merupakan pengunjung yang datang ke ULT LPMP Sumatera Utara pada setiap bulannya. Dari hasil SKM berikut grafik jumlah pengunjung pada setiap bulannya di tahun 2019.



Grafik 10. Jumlah Pengunjung Berdasarkan Jenis Layanan Pada Tahun 2019

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis data maka survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara dapat disimpulkan sebagai berikut : Sebagian besar Pelayanan Publik Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara telah mampu memenuhi kebutuhan Responden dan penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa responden puas dengan pelayanan yang ada. Kriteria penilaian mutu pelayanan terdiri atas A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik). Hasil penilaian terhadap 6 (enam) unsur layanan di Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara adalah A (Sangat Baik) dan B (Baik).

B. SARAN

1. Pelayanan kepada masyarakat khususnya terkait unsur waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi dalam mengefektifkan waktu pelayanan kepada masyarakat;
2. Perlu dilakukannya penjelasan prosedur secara mendetail kepada masyarakat agar dapat dengan mudah memahami prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara;
3. Penanganan pengaduan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan pada Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara.

BAB V

PENUTUP

Demikian laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun sebagai evaluasi bagi pelaksana layanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara Tahun 2019 di LPMP Sumatera Utara di Tahun 2019.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

Terima kasih yang tidak terhingga disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam peningkatan pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara Tahun 2019.