



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN TERPADU LPMP PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2020

 lpmp-sumut.kemdikbud.go.id

 [lpmpprovsumut](https://www.instagram.com/lpmpprovsumut)

 [LPMP Provinsi Sumatera Utara](https://www.youtube.com/LPMPProvinsiSumateraUtara)



**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT
LAYANAN TERPADU LPMP PROVINSI
SUMATERA UTARA TAHUN 2020**

PERIODE JANUARI s.d DESEMBER 2020

KATA PENGANTAR

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

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 Provinsi 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, 18 Februari 2021
Penanggung Jawab
ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara
Kasubbag TU



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

DAFTAR ISI

JUDUL KEGIATAN	i
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Sasaran	2
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	18
A. Kesimpulan	18
B. Saran	18
BAB V PENUTUP	19

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 2020	16
Grafik 10. Grafik Jumlah Pengunjung Pada Setiap Bulannya Pada Tahun 2020	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur 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 aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU nomor 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 Provinsi 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 mendorong 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 2020 ini merupakan survei kedua yang dilaksanakan di Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Sumatera Utara dimulai dari bulan Januari 2020 sampai dengan Desember 2020.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Sumatera Utara Tahun 2020 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 Provinsi 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 Provinsi 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 Provinsi Sumatera Utara Tahun 2020 adalah :

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah (Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi 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 public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
2. Penyelenggara pelayanan public 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 variable penyusunan indeks kepuasan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan publik 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 Provinsi Sumatera Utara yang telah menerima layanan dari petugas layanan.

B. SAMPEL

Data diambil secara keseluruhan dari setiap pelayanan yang dilaksanakan dari Bulan Januari 2020 s.d Desember 2020 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 Provinsi Sumatera Utara.

D. ANALISIS DATA

Data yang diperoleh dari publik 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 table, 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 Provinsi 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 table 2.

Tabel 2. Skala Penilaian Responden terhadap Pelayanan

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

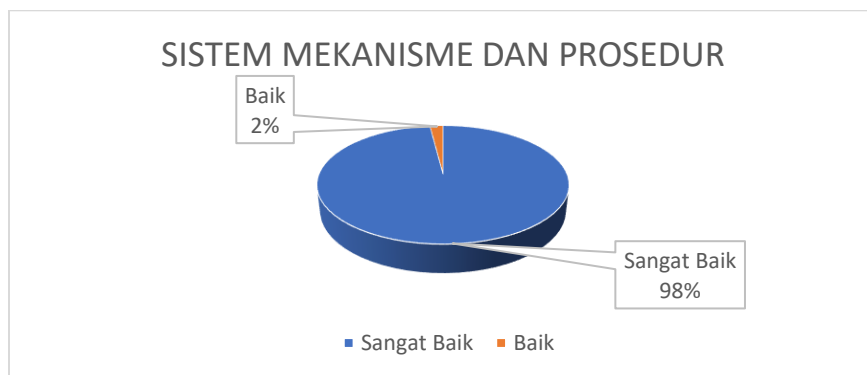
B. HASIL SURVEI

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 Provinsi Sumatera Utara khususnya mengenai keterbukaan informasi, kejelasan prosedur pelayanan dan sederhananya prosedur pelayanan. Grafik dan table dibawah menggambarkan bahwa 176 orang (98%) menjawab sangat baik dan 4 orang (2%) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara masih sangat baik.

Tabel 3. Data Responden Pada Sistem Mekanisme dan Prosedur

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Keperluan Lainnya	1	10	11
2	NUPTK/Dapodik	1	107	108
3	PAK	1	21	22
4	Peningkatan Mutu Pendidikan	0	5	5
5	Sertifikasi	1	29	30
6	Tunjangan Profesi Pendidik	0	4	4
Jumlah		4	176	180



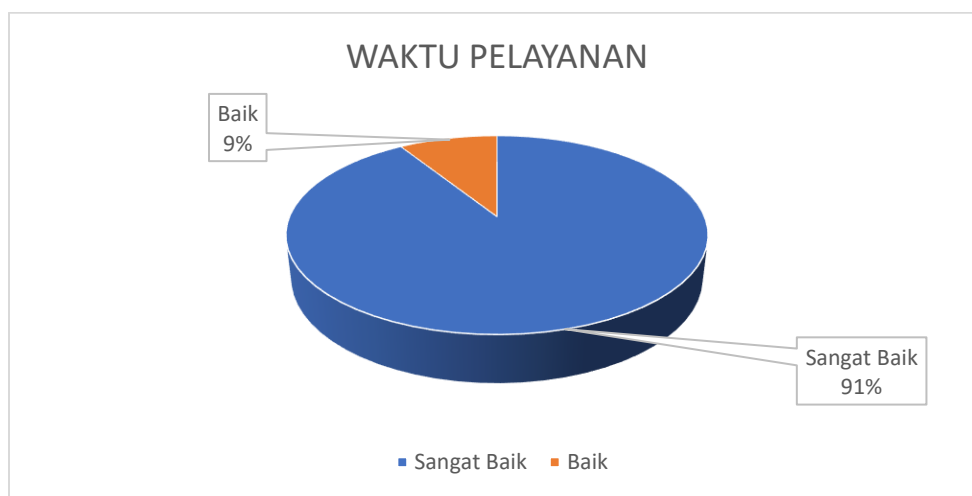
Grafik 1. Grafik Responden Pada sistem Mekanisme dan Prosedur

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 Provinsi Sumatera Utara khususnya mengenai jadwal layanan sesuai dengan yang telah diinformasikan. Grafik dan label dibawah ini menggambarkan bahwa 163 orang (91%) menjawab sangat baik dan 17 orang (9%) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara masih sangat baik.

Tabel 4. Data Responden Pada Waktu Pelayanan

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Keperluan Lainnya	1	10	11
2	NUPTK/Dapodik	8	100	108
3	PAK	3	19	22
4	Peningkatan Mutu Pendidikan	0	5	5
5	Sertifikasi	3	27	30
6	Tunjangan Profesi Pendidik	2	2	4
Jumlah		17	163	180



Grafik 2. Grafik Responden Pada Waktu Pelayanan

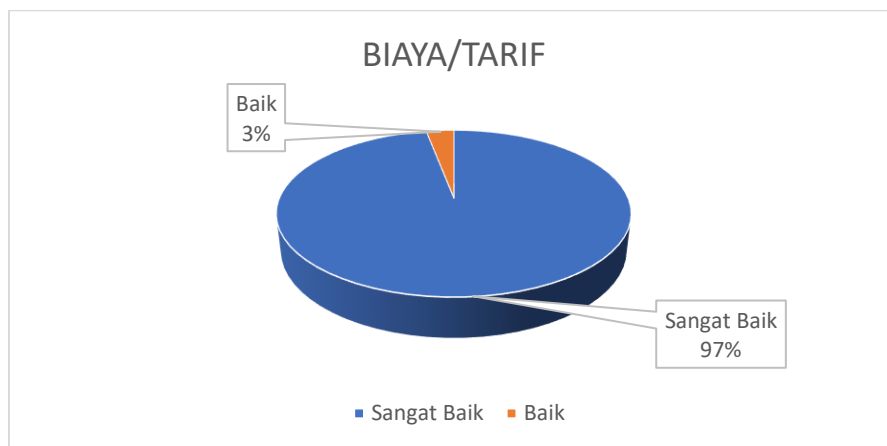
3. BIAYA/TARIF

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 Provinsi Sumatera Utara tidak dipungut biaya layanan.

Grafik dan table dibawah ini menggambarkan bahwa 175 orang (97%) menjawab sangat baik dan 5 orang (3%) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa layanan yang diberikan ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara dalam segi biaya/tarif sangat baik.

Tabel 5. Data Responden Pada Biaya/Tarif

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Keperluan Lainnya	0	11	11
2	NUPTK/Dapodik	3	105	108
3	PAK	2	20	22
4	Peningkatan Mutu Pendidikan	0	5	5
5	Sertifikasi	0	30	30
6	Tunjangan Profesi Pendidik	0	4	4
Jumlah		5	175	180



Grafik 3. Grafik Responden Pada Biaya/Tarif

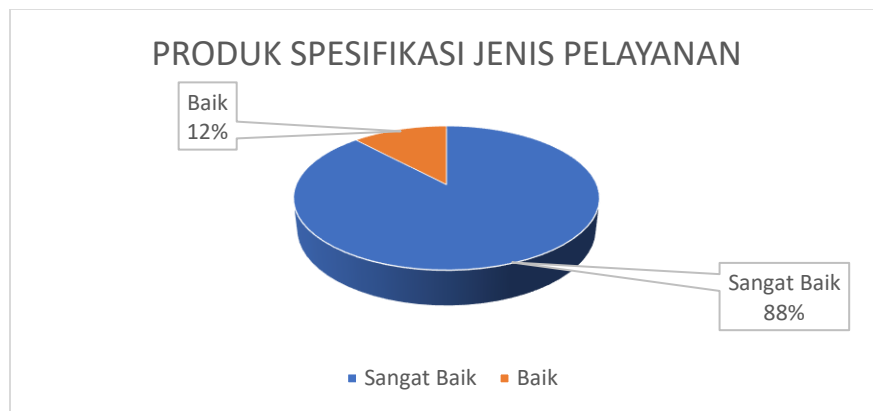
4. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

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 158 orang (88%) menjawab sangat baik dan 22 orang (12%) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara masih sangat baik

Tabel 6. Data Responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Keperluan Lainnya	1	10	11
2	NUPTK/Dapodik	13	95	108
3	PAK	1	21	22
4	Peningkatan Mutu Pendidikan	1	4	5
5	Sertifikasi	5	25	30
6	Tunjangan Profesi Pendidik	1	3	4
Jumlah		22	158	180



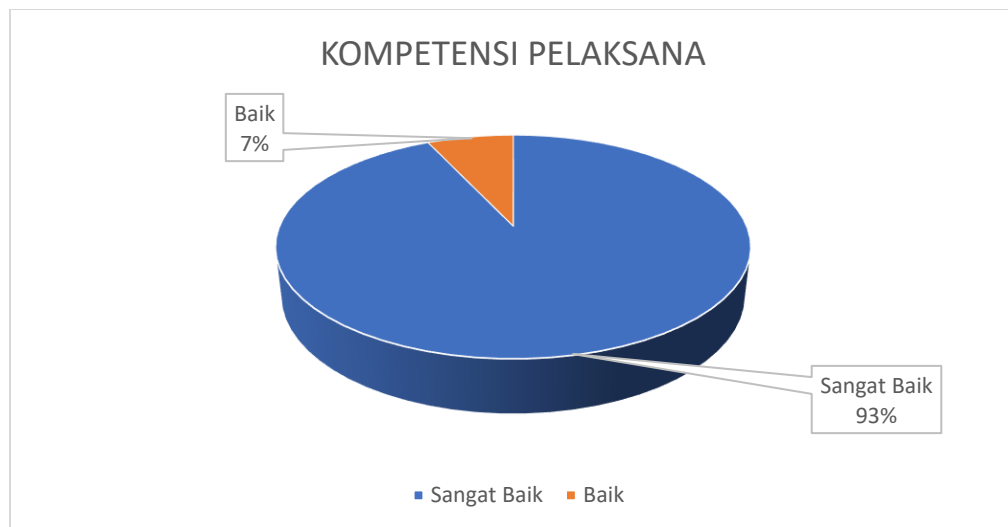
Grafik 4. Grafik Responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

5. KOMPETENSI PELAKSANA

Kemampuan petugas pelayanan merupakan pernyataan tentang penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara. Dari 180 Responden, 167 orang (93%) mengatakan sangat baik dan 13 orang (7%) mengatakan baik.

Tabel 7. Data Responden Kompetensi Pelaksana

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Keperluan Lainnya	0	11	11
2	NUPTK/Dapodik	5	103	108
3	PAK	4	18	22
4	Peningkatan Mutu Pendidikan	2	3	5
5	Sertifikasi	1	29	30
6	Tunjangan Profesi Pendidik	1	3	4
Jumlah		13	167	180



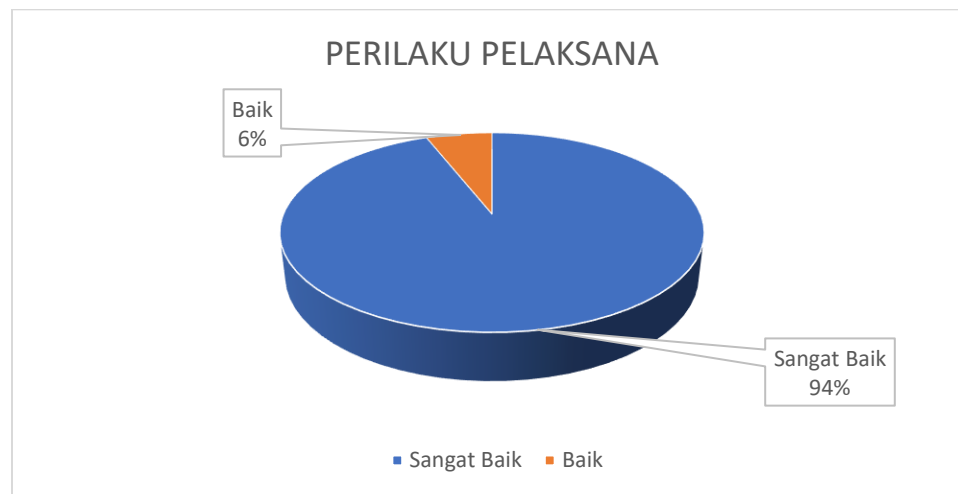
Grafik 5. Grafik Responden Kompetensi Pelaksana

6. PERILAKU PELAKSANA

Perilaku pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari 180 responden, 169 orang (94%) mengatakan sangat baik dan 11 Orang (6%) mengatakan baik

Tabel 8. Data Responden Perilaku Pelaksana

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Keperluan Lainnya	1	10	11
2	NUPTK/Dapodik	6	102	108
3	PAK	0	22	22
4	Peningkatan Mutu Pendidikan	0	5	5
5	Sertifikasi	4	26	30
6	Tunjangan Profesi Pendidik	0	4	4
Jumlah		11	169	180



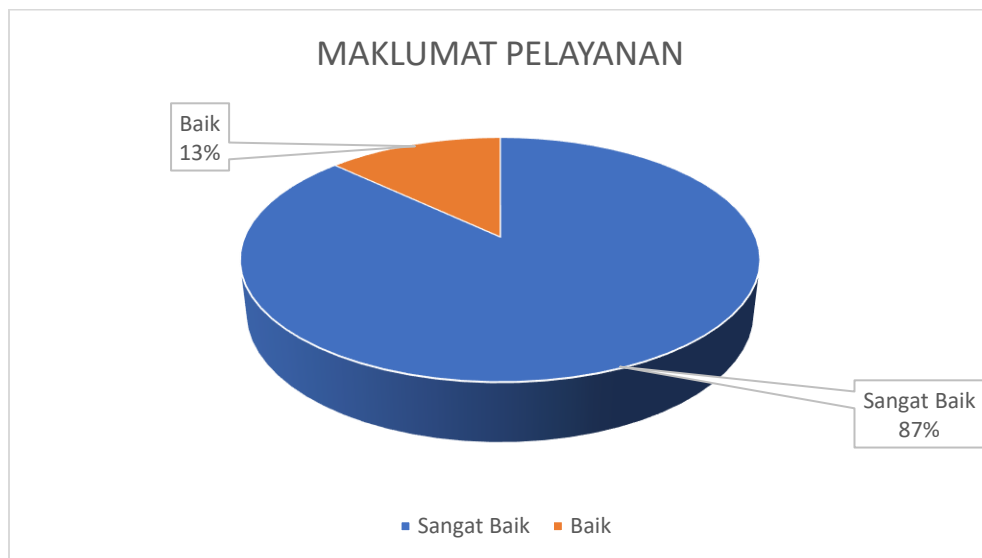
Grafik 6. Grafik Responden Perilaku Pelaksana

7. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan merupakan kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti atau menyelesaikan permohonan pengguna layanan pada saat pelaksanaan layanan di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara. Dari 180 responden, 157 orang (87%) mengatakan sangat baik dan 23 orang (13%) mengatakan baik.

Tabel 9. Data Responden Maklumat Pelayanan

No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Keperluan Lainnya	2	9	11
2	NUPTK/Dapodik	13	95	108
3	PAK	2	20	22
4	Peningkatan Mutu Pendidikan	2	3	5
5	Sertifikasi	3	27	30
6	Tunjangan Profesi Pendidik	1	3	4
Jumlah		23	157	180



Grafik 7. Grafik Responden Maklumat Pelayanan

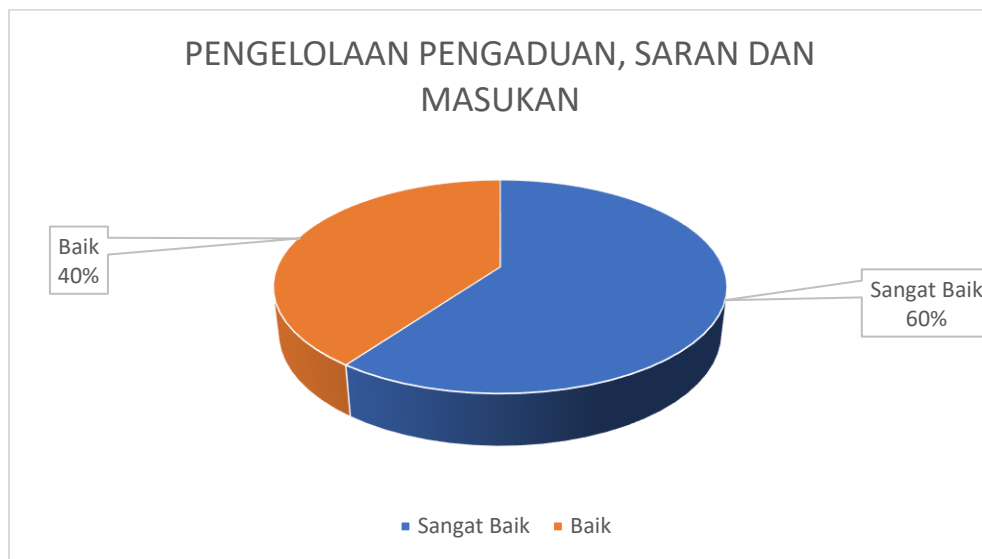
8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

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

Dari 180 responden, 108 orang (60%) mengatakan sangat baik dan 72 orang (40%) mengatakan baik

Tabel 10. Data Responden Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

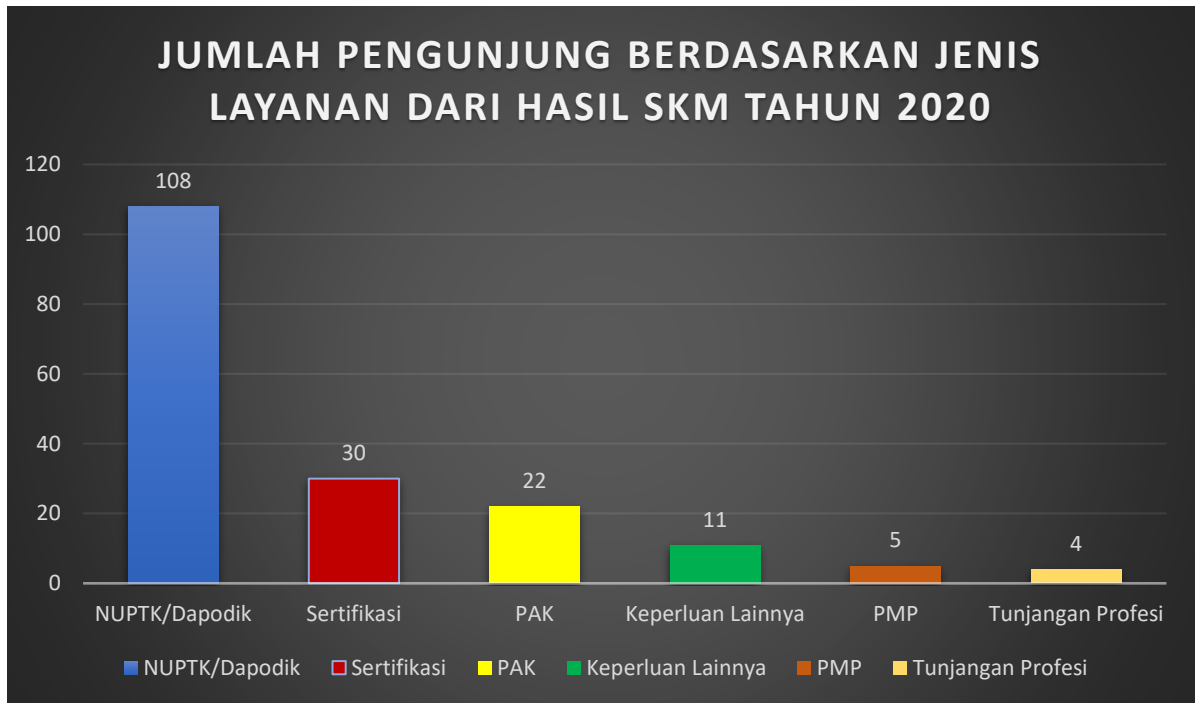
No	Jenis Layanan	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1	Keperluan Lainnya	3	8	11
2	NUPTK/Dapodik	42	66	108
3	PAK	5	17	22
4	Peningkatan Mutu Pendidikan	2	3	5
5	Sertifikasi	17	13	30
6	Tunjangan Profesi Pendidik	3	1	4
Jumlah		72	108	180



Grafik 8. Grafik Responden Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

9. DATA PENGUNJUNG BERDASARKAN JENIS LAYANAN

Responden SKM merupakan pengunjung yang menerima layanan dari ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara. Dari hasil SKM berikut grafik pengunjung berdasarkan jenis layanan pada tahun 2020.



Grafik 9. Grafik Jumlah Pengunjung Berdasarkan Jenis Layanan Pada Tahun 2020

10. JUMLAH PENGUNJUNG PADA SETIAP BULANNYA PADA TAHUN 2020

Jumlah responden SKM merupakan pengunjung yang menerima layanan dari ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara pada setiap bulannya. Dari hasil SKM berikut grafik jumlah pengunjung pada setiap bulannya di tahun 2020



Grafik 10. Grafik Jumlah Pengunjung Pada Setiap Bulannya Pada Tahun 2020

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis data maka survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Sumatera Utara dapat disimpulkan sebagai berikut: Sebagian besar Pelayanan Publik Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi 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), D (Tidak Baik). Hasil penilaian terhadap 8 (delapan) unsur layanan di Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Sumatera Utara adalah A (Sangat Baik) dan B (Baik).

B. SARAN

1. Pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai media daring perlu untuk ditingkatkan lagi untuk menjawab tantangan pelayanan pada masa pandemik Covid-19
2. Perlu dilakukannya penjelasan prosedur secara mendetail kepada masyarakat agar dapat dengan mudah memahami prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi 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 Provinsi Sumatera Utara Tahun 2020 di LPMP Provinsi Sumatera Utara

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 professional 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 Provinsi Sumatera Utara Tahun 2020.