




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

**TRIWULAN I TAHUN 2021**

 [lpmp-sumut.kemdikbud.go.id](http://lpmp-sumut.kemdikbud.go.id)

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

 LPMP Provinsi Sumatera Utara

 061 8222 372



**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
UNIT LAYANAN TERPADU  
LPMP PROVINSI SUMATERA UTARA  
TRIWULAN 1 TAHUN 2021**

**PERIODE JANUARI s.d MARET 2021**

## 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 Triwulan 1 Tahun 2021 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, 5 April 2021  
Penanggung Jawab  
ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara  
Kasubbag Tata Usaha



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

# DAFTAR ISI

JUDUL KEGIATAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	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 .....	19
A. Kesimpulan .....	19
B. Saran .....	19
BAB V PENUTUP .....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Aspek Persepsi Publik yang diukur .....	7
Tabel 2. Skala Penilaian Responden Terhadap Pelayanan.....	7
Tabel 3. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari s.d Maret 2021 .....	8

## DAFTAR GAMBAR

Grafik 1. Grafik Responden Pada Persyaratan Layanan .....	9
Grafik 2. Grafik Responden Pada Prosedur Layanan .....	9
Grafik 3. Grafik Responden Pada Waktu Pelayanan .....	10
Grafik 4. Grafik Responden Pada Biaya/Tarif .....	10
Grafik 5. Grafik Responden Spesifikasi Jenis Layanan .....	11
Grafik 6. Grafik Responden Kompetensi Pelaksana .....	11
Grafik 7. Grafik Responden Penjelasan Petugas .....	12
Grafik 8. Grafik Responden Perilaku Pelaksana .....	12
Grafik 9. Grafik Pengertian Petugas Layanan .....	13
Grafik 10. Grafik Responden Maklumat Pelayanan .....	13
Grafik 11. Grafik Responden Penanganan Pengaduan .....	14
Grafik 12. Grafik Responden Sarana Prasarana .....	15
Grafik 13. Grafik Responden Sarana Prasarana .....	15
Grafik 14. Grafik Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari s.d Juni 2020 .....	16
Grafik 15. Grafik Pengunjung Berdasarkan Jenis Layanan Dari Hasil SKM .....	17
Grafik 16. Jumlah Pengunjung Tiap Bulan berdasarkan hasil SKM .....	18

# **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 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 triwulan 1 tahun 2021 ini merupakan survei kedua yang dilaksanakan di Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Sumatera Utara dimulai dari bulan Januari 2021 sampai dengan Maret 2021.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Sumatera Utara Triwulan 1 Tahun 2021 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 Triwulan 1 Tahun 2021 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 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 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 pada triwulan 1 yaitu, bulan Januari s.d Maret Tahun 2021 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 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

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada bulan Juli s.d Desember 2020 disajikan dalam tabel berikut :

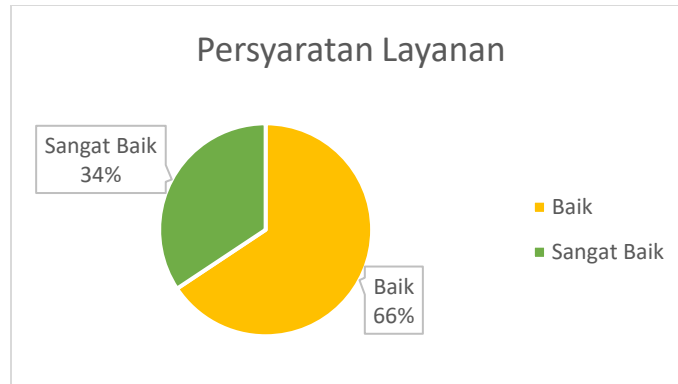
Tabel 3. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Juli s.d Desember Tahun 2020

No	Jenis Layanan	Sangat Baik	Baik	Jumlah Responden
1	Persyaratan Layanan	23	44	67
2	Prosedur Layanan	27	40	67
3	Waktu Pelayanan	30	37	67
4	Biaya/Tarif	33	34	67
5	Spesifikasi Jenis Layanan	24	43	67
6	Kompetensi Pelaksana	34	33	67
7	Penjelasan Petugas	33	34	67
8	Perilaku Pelaksana	36	31	67
9	Pengertian Petugas Layanan	35	32	67
10	Maklumat Pelayanan	26	41	67
11	Pengelolaan Pengaduan	28	39	67
12	Sarana dan Prasarana	32	35	67
13	Kenyamanan	33	34	67

### 1. PERSYARATAN LAYANAN

Persyaratan layanan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan layanan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan. Persyaratan layanan mencakup persyaratan teknis maupun administratif.

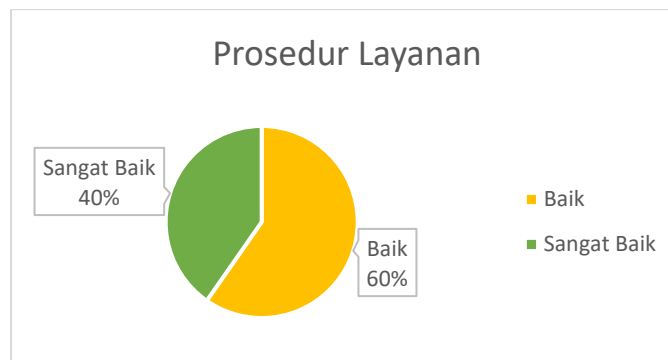
Grafik dibawah ini menggambarkan bahwa 23 orang (34%) menjawab sangat baik dan 44 orang (66%) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa persyaratan layanan dalam pelayanan yang diberikan oleh ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara kategori sangat baik.



Grafik 1. Grafik Responden Pada Persyaratan Layanan

## 2. PROSEDUR LAYANAN

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 dibawah menggambarkan bahwa 24 orang (40%) menjawab sangat baik dan 43 orang (60%) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara masih sangat baik.

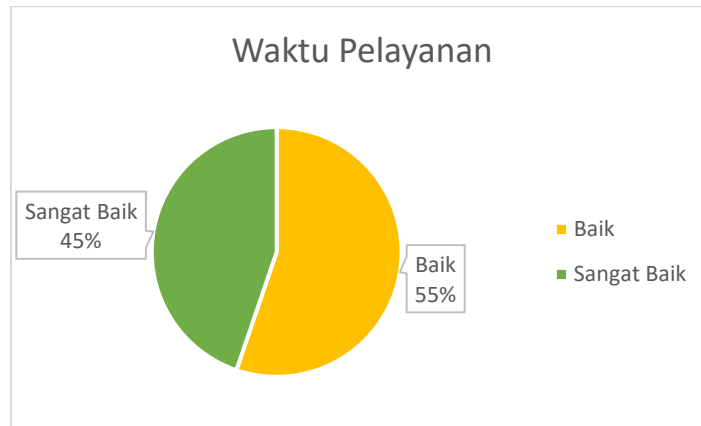


Grafik 2. Grafik Responden Pada Prosedur Layanan

## 3. 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 dibawah ini menggambarkan bahwa 30 orang (45%) menjawab sangat baik dan 37 orang (55%)

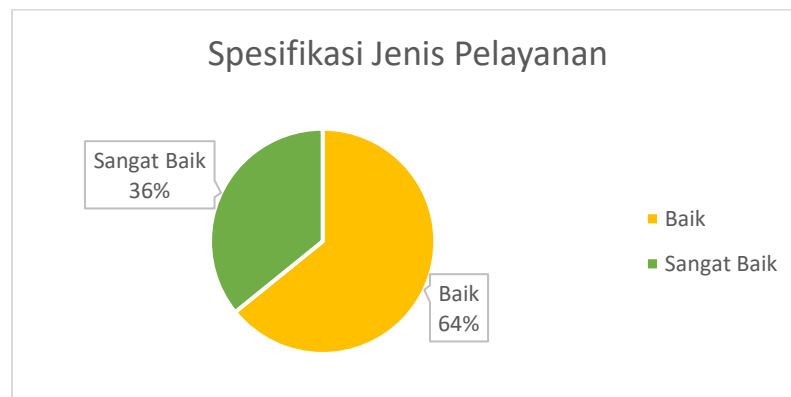
menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara masih sangat baik.



Grafik 3. Grafik Responden Pada Waktu Pelayanan

#### 4. 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 dibawah ini menggambarkan bahwa 33 orang (36%) menjawab sangat baik dan 34 orang (64%) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa layanan yang diberikan ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara dalam segi biaya/tarif sangat baik.



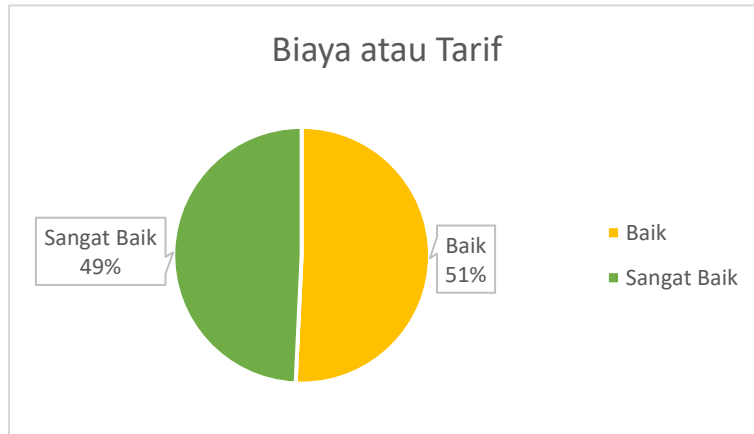
Grafik 4. Grafik Responden Pada Biaya/Tarif

#### 5. SPESIFIKASI JENIS LAYANAN

Spesifikasi Jenis Layanan merupakan jenis pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.



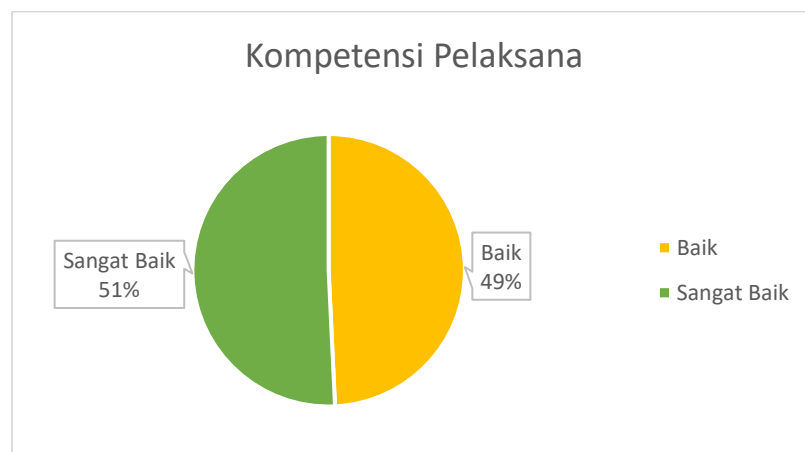
Grafik dibawah ini menggambarkan bahwa 24 orang (49%) menjawab sangat baik dan 43 orang (51%) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara sangat baik.



Grafik 5. Grafik Responden Spesifikasi Jenis Layanan

#### 6. KOMPETENSI PELAKSANA

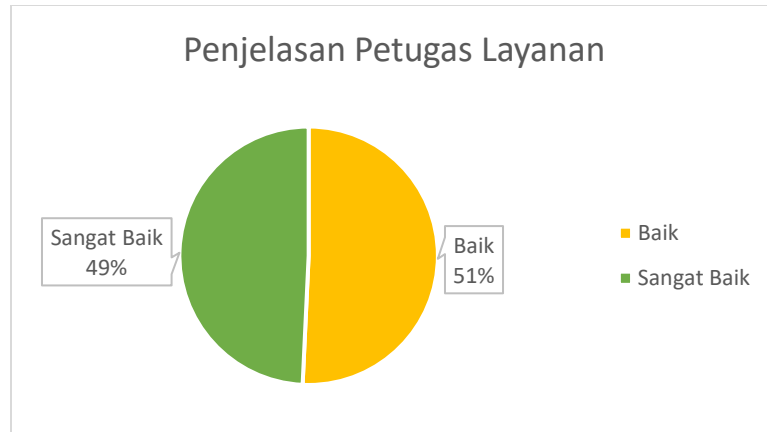
Kemampuan petugas pelayanan merupakan pernyataan tentang penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara. Dari 67 Responden, 34 orang (51%) menyatakan sangat baik dan 33 orang (49%) menyatakan baik.



Grafik 6. Grafik Responden Kompetensi Pelaksana

## 7. PENJELASAN PETUGAS

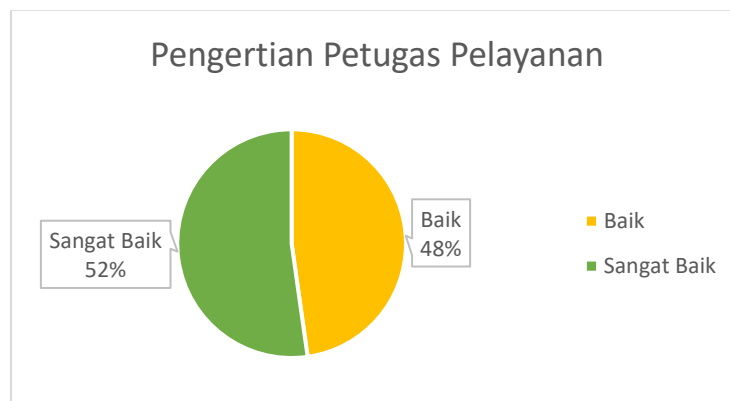
Penjelasan petugas pelayanan adalah pernyataan mengenai bagaimana pendapat responden dalam menilai sejauh mana penjelasan petugas dalam memberikan pelayanan. Dari 67 responden 33 orang (49%) menyatakan sangat baik dan 34 orang (51%) menyatakan baik.



Grafik 7. Grafik Responden Penjelasan Petugas

## 8. PERILAKU PELAKSANA

Perilaku pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari 67 responden, 36 orang (52%) menyatakan sangat baik dan 31 Orang (48%) menyatakan baik.

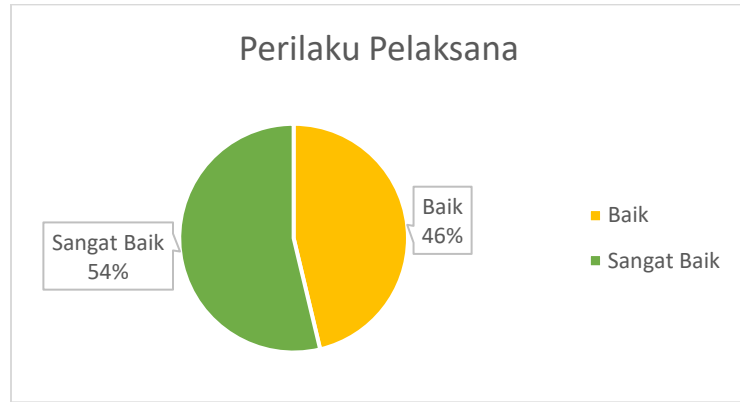


Grafik 8. Grafik Responden Perilaku Pelaksana

## 9. PENGERTIAN PETUGAS LAYANAN

Pengertian petugas dalam layanan merupakan pelaksanaan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi dalam pelaksanaan

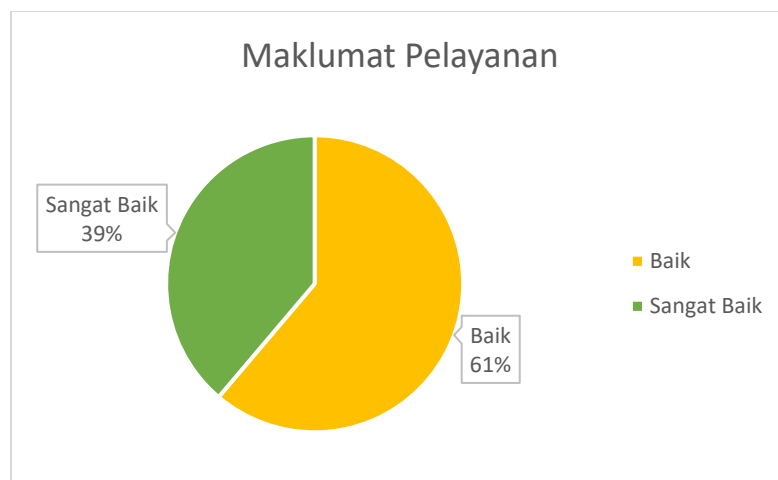
layanan. Grafik dibawah ini menggambarkan bahwa 35 orang (54%) menjawab sangat baik dan 32 orang (46%) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa pengertian petugas layanan yang diberikan oleh ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara masih sangat baik.



Grafik 9. Grafik Pengertian Petugas Layanan

#### 10. MAKLUMAT PELAYANAN

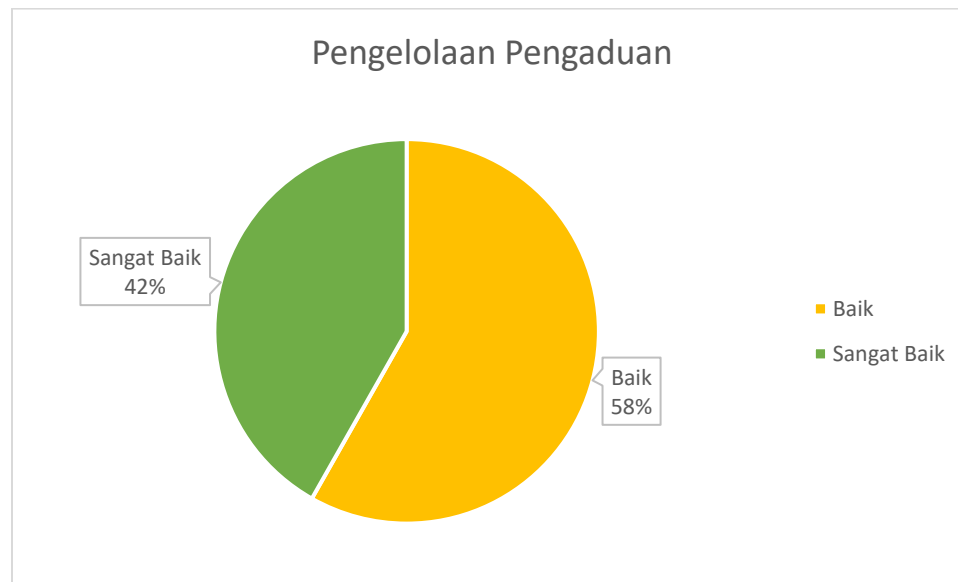
Maklumat pelayanan merupakan kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti atau menyelesaikan permohonan pengguna layanan pada saat pelaksanaan layanan di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara. Dari 67 responden, 26 orang (39%) menyatakan sangat baik dan 41 orang (61%) menyatakan baik.



Grafik 10. Grafik Responden Maklumat Pelayanan

## 11. PENGELOLAAN PENGADUAN

Penanganan pengaduan merupakan tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan sesuai dengan standar yang berlaku di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara. Dari 67 responden, 28 orang (42%) menyatakan sangat baik dan 39 orang (58%) menyatakan baik.

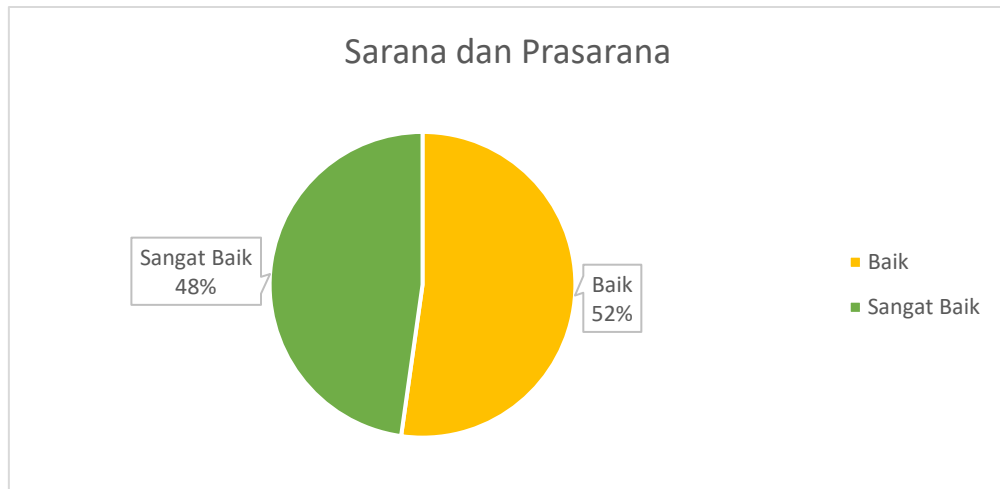


Grafik 11. Grafik Responden Penanganan Pengaduan

## 12. SARANA DAN PRASARANA

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

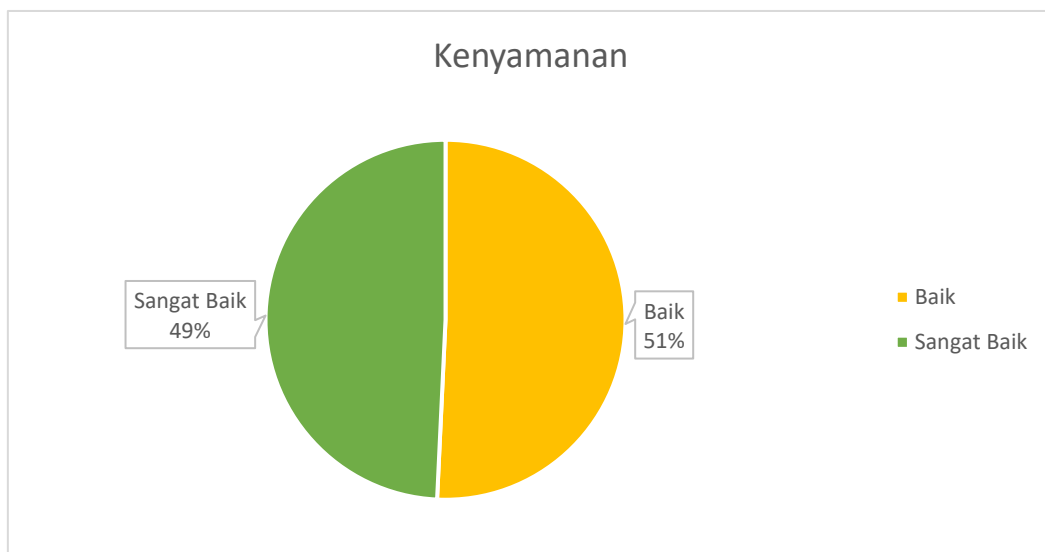
Dari 67 responden, 32 orang (48%) menyatakan sangat baik dan 35 orang (52%) menyatakan baik



Grafik 12. Grafik Responden Sarana Prasarana

### 13. KENYAMANAN

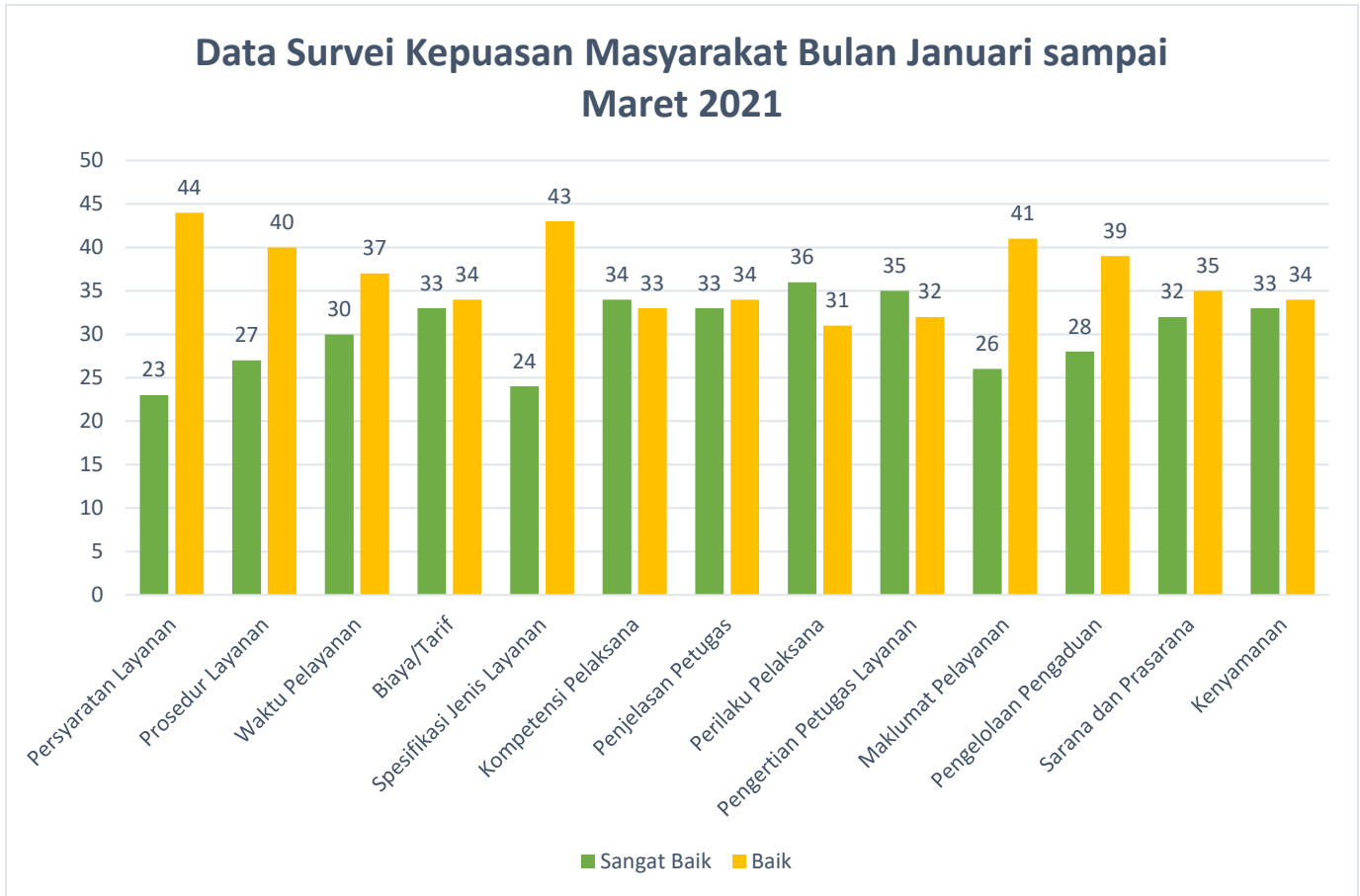
Kenyamanan lingkungan merupakan penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan di Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Sumatera Utara. Grafik dibawah ini menggambarkan bahwa dari 67 orang responden, 32 orang (49%) menyatakan sangat baik dan 35 orang (51%) menyatakan baik. Hal ini berarti responden merasakan kenyamanan pada ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara sangat baik.



Grafik 13. Grafik Responden Sarana Prasarana

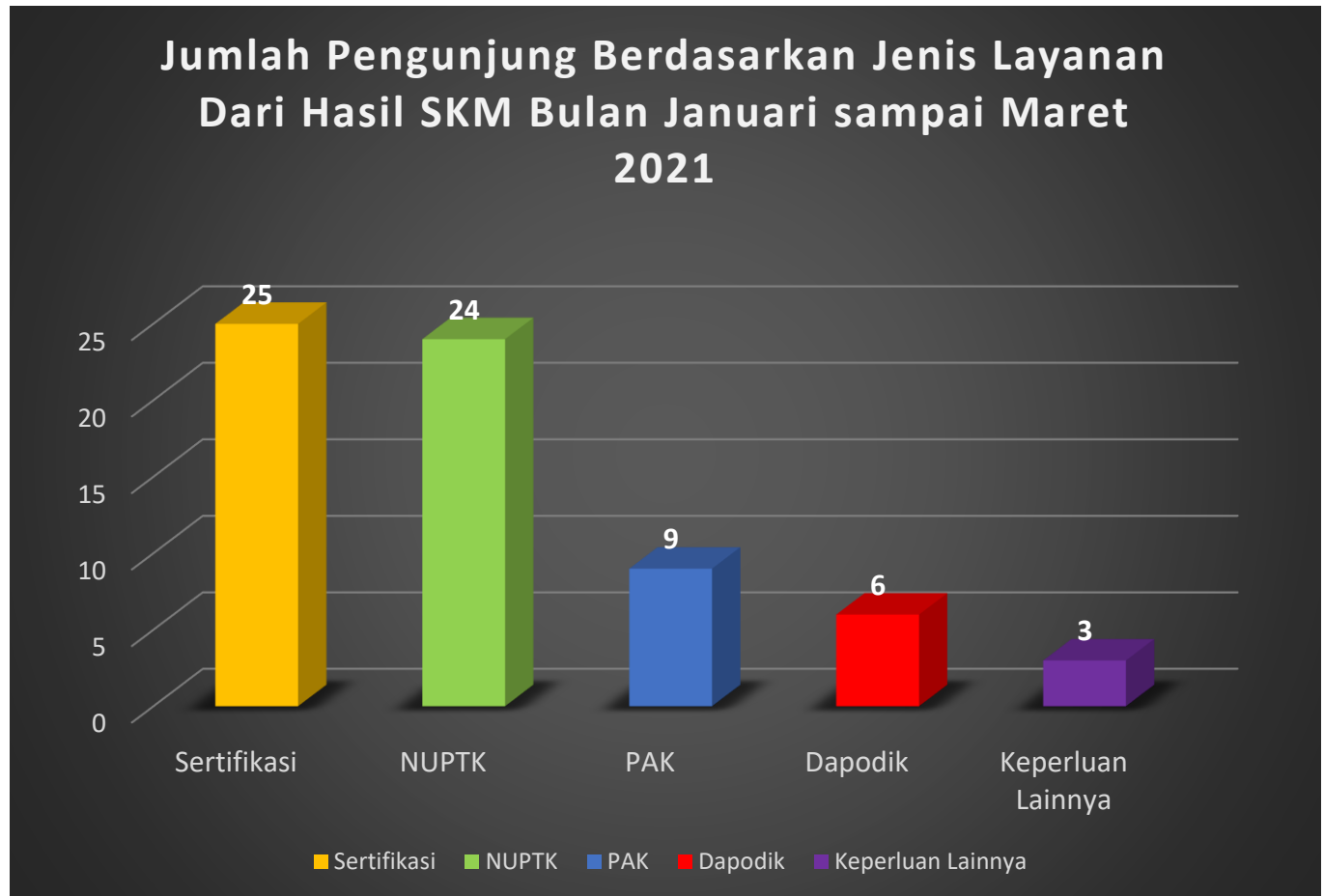
#### 14. GRAFIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SECARA KESELURUHAN

Responden SKM merupakan pengunjung yang menerima layanan dari ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara. Dari hasil SKM berikut grafik Survei Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan dari Bulan Juli sampai Desember Tahun 2020



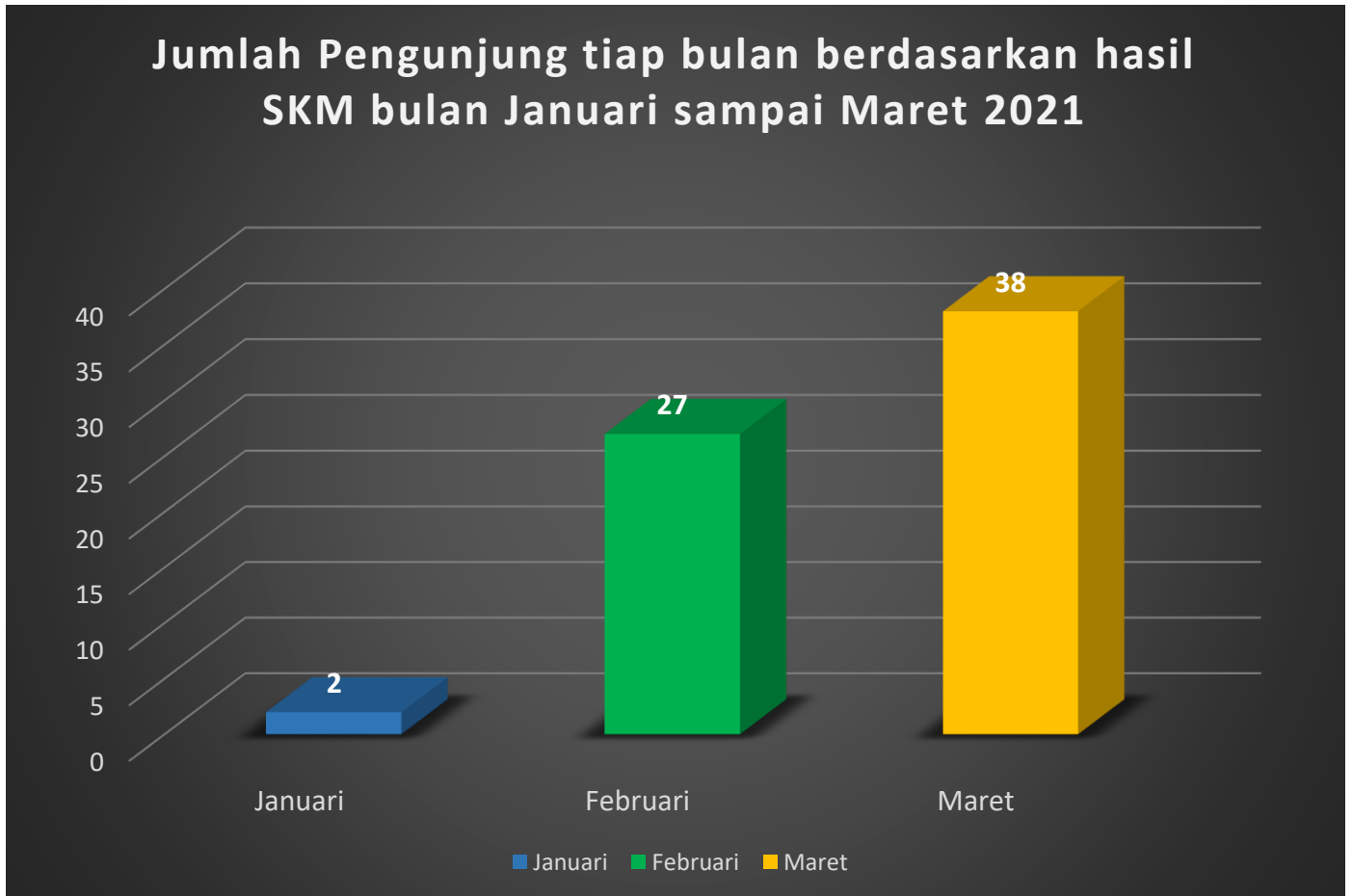
Grafik 14. Grafik Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari s.d Juni 2020

15. GRAFIK JUMLAH PENGUNJUNG BERDASARKAN JENIS LAYANAN DARI HASIL SKM BULAN JANUARI SAMPAI MARET 2021



Grafik 15. Jumlah Pengunjung Berdasarkan Jenis Layanan Dari Hasil SKM Bulan Januari sampai Maret 2021

16. JUMLAH PENGUNJUNG TIAP BULAN BERDASARKAN HASIL SKM BULAN JANUARI SAMPAI MARET 2021



Grafik 16. Jumlah Pengunjung tiap bulan berdasarkan hasil SKM bulan Januari sampai Maret 2021



## **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 13 (tiga belas) 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 pandemi 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 Provinsi 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 Triwulan 1 Tahun 2021 yaitu pada bulan januari hingga maret 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 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 Provinsi Sumatera Utara Triwulan 1 Tahun 2021.