

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
LAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA METRO  
SEMESTER II TAHUN 2023**

**PERIODE JULI S.D DESEMBER 2023**



**MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA METRO**

**TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Metro periode Semester II Bulan Juli s.d Desember Tahun 2023.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan perizinan maupun nonperizinan Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan. Oleh sebab itu, kami dengan senang hati menerima masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya perbaikan di masa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Metro sebagai bahan perbaikan penyelenggara pelayanan publik.

Metro, Desember 2023

**Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan PTSP Kota Metro**



**DENY SANJAYA, S.T., M.T.**

**Pembina Tk. I**

**NIP. 19840101 200902 1 004**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Tujuan dan Sasaran Kegiatan.....	2
1.4 Manfaat.....	2
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....</b>	<b>3</b>
2.1 Metode.....	3
2.2 Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.3 Tahapan Kegiatan Survei.....	4
<b>BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Sampel.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 Hasil Survei.....</b>	<b>5</b>
a. Persyaratan Pelayanan.....	5
b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	6
c. Waktu Penyelesaian.....	6
d. Biaya/Tarif.....	7
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	7
f. Kompetensi Pelaksana.....	8
g. Perilaku Pelaksana.....	8
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	9
i. Sarana dan Prasarana.....	10
<b>3.3 Saran dan Masukan.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 Kesimpulan.....</b>	<b>13</b>
<b>4.2 Rencana Tindak Lanjut.....</b>	<b>13</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Oleh karena itu dalam menjaga mutu pelayanan khususnya di Mal Pelayanan Publik maka dilakukan survey kepuasan masyarakat. Survey ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei kepuasan masyarakat menjadi salah satu sarana bagi masyarakat dalam hal ini penerima layanan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima, dalam hal ini adalah pelayanan yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kota Metro. Melalui penilaian yang diberikan menjadikan upaya perbaikan kepada penyelenggara pelayanan sehingga dapat menjaga kepercayaan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh- sungguh oleh semua aparatur.

Mal Pelayanan Publik sebagai wadah memiliki 29 instansi yang tergabung dan 240 jenis layanan. Untuk dapat dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelayanan, berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik Kota Metro memberikan kuesioner kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu pada periode bulan Juli s.d Desember 2023 dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ada di MPP Kota Metro sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dan langkah perbaikan pelayanan.

### **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Tujuan dan Sasaran Kegiatan**

- a. Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:
  1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Metro periode bulan Juli s.d Desember 2023;
  2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan pada setiap unsur penilaian.
- b. Sasaran
  1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro.
  2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
  3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
  4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **1.4 Manfaat**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggara pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro;
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Mal pelayanan Publik Kota Metro;
- d. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan.

## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1 Metode

Metode yang dilakukan dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuesioner berisi 9 unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- a. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
- b. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya?
- c. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
- d. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
- e. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
- f. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan?
- g. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- h. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana prasarana?
- i. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Berikut ini standar pada nilai persepsi nilai interval nilai interval konversi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan permintaan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

## **2.2 Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemu cocok sebagai sumber data. Dalam Survei kepuasan masyarakat diperoleh sampel sebanyak 200 responden pada periode Juli s.d Desember 2023.

## **2.3 Tahapan Kegiatan Survei**

Tahapan survei dilakukan sebagai berikut :

### **a. Persiapan**

Pada tahap persiapan dilakukan dengan menyiapkan kuesioner secara online dan menyampaikan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat kepada penerima layanan baik secara langsung setelah memperoleh layanan maupun secara online. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **b. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data didapatkan melalui hasil rekapitulasi kuesioner online dari penerima layanan.

### **c. Pengolahan dan Analisa Data**

Pengolahan hasil rekapitulasi data kuesioner dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **d. Penyusunan Laporan**

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Laporan menyajikan informasi tentang hasil survei kepuasan masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro.

### BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1 Sampel

Survei dilaksanakan pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro dengan jumlah responden sebanyak 200. Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

#### 3.2 Hasil Survei

Berikut adalah hasil deskriptif melalui jumlah frekuensi penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro pada setiap unsur penilaian :

##### a. Persyaratan Pelayanan

Pada unsur persyaratan pelayanan responden diberikan pertanyaan, "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?", dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	1	0,5%
3	Sesuai	83	41,5%
4	Sangat Sesuai	116	58%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyaratan pelayanan didapatkan presentase penerima layanan paling banyak menilai sangat sesuai sebesar 58% dan sesuai 41,5%. Akan tetapi terdapat responden yang menilai persyaratan pelayanan kurang sesuai sebanyak 0,5% atau 1 orang.

**b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**

Pada unsur sistem mekanisme dan prosedur pelayanan responden diberikan pertanyaan, “bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	3	1,5%
3	Mudah	93	46,5%
4	Sangat Mudah	104	52%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator sistem mekanisme dan prosedur pelayanan di atas presentasi penerima layanan paling banyak menilai sangat mudah 52% dan mudah 46,5% namun terdapat peserta yang menilai kurang Mudah sebanyak 1,5% (3 orang).

**c. Waktu Penyelesaian**

Pada unsur Waktu penyelesaian, responden diberikan pertanyaan, “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0
2	Kurang Cepat	3	1,5%
3	Cepat	81	40,5%
4	Sangat Cepat	116	58%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator waktu penyelesaian pelayanan di atas presentasi penerima layanan paling banyak menilai sangat cepat dalam memberikan pelayanan sebanyak 58% dan cepat 40,5% namun terdapat penerima layanan yang juga menilai kurang cepat sebanyak 1,5% atau 3 orang.

**d. Biaya/Tarif**

Pada unsur biaya/tarif pada indikator biaya/tarif, responden diberikan pertanyaan, “Bagaimana pendapat Saudara tentang pelajaran biaya atau tarif dalam pelayanan?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Mahal	0	0
2	Cukup Mahal	0	0
3	Murah	6	3%
4	Gratis	194	97%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator biaya atau tarif pelayanan di atas, persentase penerima layanan menjawab gratis karena dalam pelaksanaan layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro hampir secara keseluruhan dapat diperoleh secara gratis namun ada 2 jenis layanan yang membutuhkan biaya seperti layanan pembayaran pajak bumi bangunan dan pembayaran PBG (Persetujuan Bangunan Gedung).

**e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Pada unsur spesifikasi jenis pelayanan responden diberikan pertanyaan, “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	1	0,5%
3	Sesuai	91	45,5%
4	Sangat Sesuai	108	54%

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan di atas presentase penerima pelayanan paling banyak nilai Sangat Sesuai sebanyak 54% dan sesuai sebanyak 45,5%. Namun terdapat penerima layanan yang menilai bahwa kesesuaian produk pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang diberikan kurang sesuai 0,5% atau 1 orang.

**f. Kompetensi Pelaksana**

Pada unsur kompetensi pelaksana responden diberikan pertanyaan, “Bagaimana Pendapat saudara tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0
2	Kurang Kompeten	1	0,5%
3	Kompeten	84	42%
4	Sangat Kompeten	115	57,5%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator kompetensi pelaksana di atas presentasi penerima layanan paling banyak menilai sangat kompeten yaitu sebanyak 57,5% dan kompeten sebanyak 42% namun terdapat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang menilai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kurang kompeten 0,5% atau 1 orang.

**g. Perilaku Pelaksana**

Pada unsur pelaksanaan responden diberikan pertanyaan, “Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
0	Tidak Menjawab	1	0,5%
1	Tidak Sopan dan ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	1	0,5%
3	Sopan dan ramah	95	47,5%
4	Sangat sopan dan ramah	103	51,5%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator perilaku pelaksana di atas presentasi penerima layanan paling banyak menilai sangat sopan dan ramah sebanyak 51,5% dan sopan dan ramah sebanyak 47,5%.

#### **h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan responden diberikan pertanyaan, "Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?", dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Buruk	0	0
2	Cukup	16	8%
3	Baik	94	47%
4	Sangat Baik	90	45%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan di atas presentasi penerima layanan paling banyak menjawab dikelola dengan sangat baik sebanyak 45% dan dikelola dengan baik sebanyak 47% namun terdapat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang menilai terkait dengan penanganan pengaduan berfungsi cukup sebanyak 8 % atau 16 orang.

#### i. Sarana dan Prasarana

Pada unsur sarana dan prasarana responden diberikan pertanyaan, "Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?", dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Ada	0	0%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	6	3%
3	Berfungsi kurang maksimal	68	34%
4	Dikelola dengan baik	126	63%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyaratan pelayanan di atas presentase penerima layanan paling banyak menilai sarana dan prasarana dikelola dengan baik sebanyak 63%. Namun, terdapat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang menilai bahwa sarana dan prasarana berfungsi kurang maksimal sebanyak 34%, dan penerima layanan yang menilai ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 3% atau 6 orang

Berikut hasil penilaian 9 unsur di atas didapatkan nilai rata-rata sebagai berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,58	A
U2	Prosedur	3,51	B
U3	Waktu Pelayanan	3,57	A
U4	Biaya/tarif	3,97	A
U5	Produk Layanan	3,54	A
U6	Kompetensi pelaksana	3,57	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,5	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,37	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,6	A
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)</b>		<b>89,41</b>	<b>A</b>

Dari hasil penilaian di atas rata-rata penilaian tertinggi dengan kategori sangat baik yaitu pada biaya/tarif, nilai tertinggi yaitu pada biaya atau tarif karena layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro sebagian besar didapatkan secara gratis sedangkan ada dua layanan yang memiliki retribusi yaitu layanan pembayaran PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) dan Pembayaran PBB (Pajak Bumi dan Bangunan).

Selain itu, unsur waktu pelayanan, produk layanan, persyaratan, prosedur, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan juga mendapatkan penilaian yang sangat baik. Hal tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan kembali agar dapat terus memberikan pelayanan yang lebih prima terhadap masyarakat.

Dari hasil mutu pelayanan, unsur pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu pada sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro. Di mana masyarakat selaku penerima layanan merasa sarana dan prasarana yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Kota Metro masih kurang berfungsi dengan baik. Sehingga perlu dilakukan upaya untuk memperbaiki dan mengoptimalkan fungsi sarana prasarana agar masyarakat menjadi lebih nyaman dan aman saat mengakses pelayanan yang ada di MPP Kota Metro.

Dari hasil di atas didapatkan bahwa secara keseluruhan untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan yang tergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Metro didapatkan nilai 89,41 dengan kategori **Sangat Baik**.

#### **j. Saran dan Masukan**

Saran dan masukan yang diberikan oleh penerima layanan kepada penyelenggara pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro antara lain sebagai berikut :

- 1) Hal positif yang dirasakan oleh penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro antara lain :
  1. Secara keseluruhan pelayanan bagus dan puas semoga untuk kedepannya akan lebih baik lagi untuk pelayanan dan dipertahankan.
  2. Petugas pelayanan sopan dan ramah.
  3. Pertahankan mutu dan tetap berinovasi demi memberikan pelayanan yang Prima
  4. Secara keseluruhan pelayanannya bagus semoga untuk kedepannya akan menjadi lebih baik lagi untuk pelayanannya dipertahankan.
  5. Sangat baik dan memuaskan
  6. Pelayanannya sangat baik.

2) Saran dan masukan :

1. Ditambah AC atau pendingin ruangan agar lebih nyaman.
2. Perlu ditingkatkan kembali penyebarluasan informasinya.
3. Disediakan air minum saat mengantri layanan.

## BAB IV KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

### 4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro secara keseluruhan dipersepsikan sangat baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh baik yaitu berkisar diantara 84,25 s.d sampai 99,25 nilai ikm yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan ialah 89,41 dengan kategori **Sangat Baik**.
- b. Dari 9 unsur pelayanan terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tariff, Penanganan Pengaduan dan Persyaratan.
- c. Dari 9 unsur pelayanan, 1 (satu) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pada sarana dan prasarana dengan kategori baik.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan public, Mal Pelayanan Publik Kota Metro telah melakukan survei kepuasan masyarakat yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MPP Kota Metro agar menjadi lebih prima. Beberapa hal yang dapat direkomendasikan sebagai bahan perbaikan antara lain sebagai berikut:

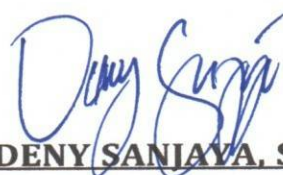
- a. Perlu dipertahankan kualitas pelayanan yang sudah masuk pada kategori sangat baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada biaya/tariff, waktu pelayanan, prosedur layanan, pengaduan, persyaratan, produk layanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana.
- b. Secara berkelanjutan memberikan peningkatan kapasitas bagi pelaksana pelayanan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro.
- c. Diperlukan upaya kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi berkaitan dengan informasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro baik menggunakan media cetak maupun dengan memanfaatkan sistem informasi yang sudah ada.
- d. Menyediakan AC/ pendingin ruangan agar masyarakat lebih nyaman saat mengakses pelayanan.

**Tabel Rencana Tindak Lanjut**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Bulan)						Penanggung jawab
			1	2	3	4	5	6	
1	Penambahan sarana dan prasarana	Pentingnya penambahan sarana prasarana berupa AC/ pendingin ruangan agar masyarakat merasa lebih nyaman saat mengakses pelayanan yang ada di MPP Kota Metro. Selain itu, Perlu dipertahankan kualitas pelayanan yang sudah masuk pada kategori sangat baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada biaya/tariff, waktu pelayanan, prosedur layanan, pengaduan, persyaratan, produk layanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana.							Kasubbag Umum dan kepegawaian
2	Layanan Informasi	Diperlukan upaya kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi berkaitan dengan informasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro baik menggunakan media cetak maupun dengan memanfaatkan sistem informasi yang sudah ada.							Koordinator Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Metro, Desember 2023

**Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan PTSP Kota Metro**



**DENY SANJAYA, S.T., M.T.**

**Pembina Tk. I**

**NIP. 19840101 200902 1 004**

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
PERIODE SEMESTER II BULAN JULI S.D DESEMBER 2023**

No. Urut	No. SKM	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	202	3	3	4	4	4	3	3	3	4
2	203	4	3	4	4	4	4	3	3	3
3	204	3	4	3	4	4	3	3	3	4
4	205	4	3	4	4	3	3	3	2	2
5	206	3	3	4	4	3	4	3	3	3
6	207	4	3	3	4	4	4	3	3	4
7	208	3	3	4	4	3	4	4	4	4
8	209	3	3	3	4	4	4	3	3	4
9	210	3	3	3	4	4	4	3	4	3
10	217	4	4	4	4	4	3	4	3	4
11	279	3	2	3	4	3	3	3	2	2
12	284	4	3	3	4	3	3	3	2	2
13	285	3	4	3	4	4	4	4	3	3
14	286	3	3	3	4	3	3	3	3	2
15	289	3	3	4	4	3	3	3	4	3
16	290	4	3	3	4	4	3	4	4	3
17	297	4	3	4	4	4	3	4	3	4
18	298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	299	4	3	4	4	4	4	3	4	4
20	300	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	301	4	3	3	4	4	4	3	3	4
22	302	4	4	3	4	3	4	3	4	3
23	303	3	4	4	4	4	4	3	4	4
24	304	3	4	3	4	3	3	4	4	4
25	305	4	4	3	4	4	3	4	4	4
26	306	3	3	3	4	3	3	4	4	4
27	307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	308	3	3	4	4	4	3	4	4	4
29	309	4	4	4	3	3	4	4	4	4
30	310	4	3	3	4	3	4	4	4	4
31	311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	312	2	2	3	4	3	3	3	3	3
33	313	3	3	3	3	3	3	4	2	4
34	314	3	3	3	4	3	3	3	2	4
35	316	3	3	3	4	3	3	3	2	3
36	316	3	3	3	4	3	3	3	2	3
37	317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	320	3	3	3	4	3	3	3	4	4
40	321	3	4	4	4	3	3	4	2	4
41	322	4	3	4	4	3	4	4	3	3
42	322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	323	3	4	4	4	3	4	4	3	4
44	324	3	4	4	4	3	4	4	4	3
45	325	3	3	3	4	3	3	3	3	4

46	326	4	3	3	4	4	3	4	3	4
47	327	3	3	4	4	4	4	4	4	4
48	328	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	329	3	3	3	4	3	3	4	3	3
50	330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	333	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	335	4	4	4	4	4	4	4	4	3
55	336	4	3	3	4	3	3	3	4	4
56	336	4	3	3	4	3	3	3	4	4
57	337	4	3	3	4	3	3	3	4	4
58	338	3	3	3	4	3	3	3	2	4
59	339	3	4	3	4	3	3	3	3	4
60	339	3	4	3	4	3	3	3	3	4
61	339	3	4	3	4	3	3	3	3	4
62	340	3	3	2	4	3	3	3	2	3
63	341	3	3	3	4	3	3	3	2	3
64	342	3	3	3	4	3	4	4	3	4
65	343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	344	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	344	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	347	3	4	3	4	3	4	3	4	4
71	348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	349	4	4	4	4	4	4	3	3	4
73	350	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	351	4	3	4	3	4	4	3	4	3
75	352	4	4	3	4	4	4	4	3	3
76	353	4	4	4	4	3	3	3	3	4
77	354	3	3	3	4	4	3	3	3	4
78	355	3	3	4	4	3	3	3	3	4
79	356	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	356	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	357	3	3	3	4	3	3	4	3	4
82	358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	359	3	4	4	4	4	3	4	3	3
84	360	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	361	4	4	4	4	4	4	3	4	3
86	362	4	4	4	4	4	4	4	3	4
87	363	4	3	4	4	3	4	3	3	3
88	364	4	4	4	4	4	4	3	3	3
89	365	4	3	3	4	4	4	4	4	4
90	366	3	3	4	4	3	3	4	4	4
91	367	4	3	3	4	4	3	4	4	4
92	368	4	4	4	4	3	4	4	3	3
93	369	3	3	3	4	3	3	4	3	4
94	370	4	3	4	4	3	4	4	4	4
95	371	3	3	3	4	3	3	4	3	3
96	371	3	3	3	4	3	3	4	3	4

97	372	4	4	4	4	4	4	4	4	3
98	373	3	3	4	4	3	3	3	4	4
99	374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	375	4	4	4	4	4	4	3	3	4
101	376	3	3	3	4	4	4	4	3	3
102	377	3	3	2	4	3	3	3	2	4
103	378	3	4	3	4	3	4	3	3	3
104	379	4	4	4	4	4	4	0	4	4
105	380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	382	3	4	4	4	4	4	4	4	4
108	382	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	383	3	3	3	4	3	3	3	2	4
110	384	4	3	3	4	4	3	4	4	4
111	385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	386	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	387	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	388	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	389	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	390	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	391	3	4	4	4	3	3	4	4	4
118	392	4	4	4	4	4	4	3	4	3
119	392	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	393	4	4	4	4	4	3	4	3	4
121	394	4	3	4	4	3	4	4	4	3
122	569	3	3	4	4	4	4	3	4	4
123	570	4	3	3	4	4	3	4	4	3
124	571	3	3	4	4	3	4	3	3	3
125	572	3	4	4	4	3	4	4	3	3
126	573	4	4	3	4	3	3	4	3	3
127	395	3	4	3	4	4	4	4	2	3
128	396	3	3	3	4	3	4	3	3	4
129	397	3	4	3	4	4	4	3	2	2
130	398	3	3	3	4	2	3	3	4	4
131	399	4	4	4	4	4	4	4	3	4
132	400	3	4	4	4	3	4	3	3	4
133	402	4	3	4	4	4	4	2	3	4
134	402	3	3	3	4	3	4	3	4	4
135	403	3	4	4	4	4	4	4	3	4
136	404	4	4	4	4	3	4	3	4	4
137	405	4	4	4	4	3	3	3	4	4
138	406	4	4	3	4	4	4	4	4	4
139	406	3	3	4	4	3	3	3	4	4
140	407	4	4	4	4	4	3	3	3	3
141	408	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	409	4	4	4	4	4	4	3	4	3
143	410	4	4	3	4	3	3	3	3	4
144	411	3	3	4	4	3	3	4	4	4
145	412	3	2	3	4	4	4	3	3	4
146	413	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	414	3	3	4	4	3	3	3	4	3

148	415	3	3	3	4	3	3	4	3	4
149	418	3	3	3	4	3	4	4	4	4
150	419	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	420	4	4	4	4	4	3	4	3	4
152	420	4	4	4	4	3	4	3	4	3
153	421	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	422	4	4	4	4	4	4	4	3	3
155	423	4	4	4	4	4	4	3	4	4
156	424	4	4	4	4	3	3	4	3	3
157	425	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	426	4	4	4	4	4	4	3	4	4
159	427	3	3	4	4	3	3	3	4	3
160	428	3	4	3	4	3	4	4	3	3
161	429	4	4	4	3	4	3	3	3	4
162	430	4	3	4	4	4	4	4	3	4
163	431	4	3	4	4	4	4	3	4	3
164	432	4	3	4	4	4	4	3	3	3
165	433	4	4	4	4	4	3	4	4	4
166	434	4	3	3	4	4	3	4	4	3
167	437	3	4	4	4	4	4	3	4	3
168	438	3	3	4	4	3	4	3	3	3
169	439	4	3	4	4	3	4	3	3	3
170	440	4	4	4	4	4	4	4	3	4
171	441	3	4	3	4	3	3	3	3	4
172	442	4	3	4	4	4	4	3	3	3
173	443	3	3	2	4	3	2	3	4	4
174	444	4	4	3	4	3	4	4	3	3
175	445	4	3	4	4	4	4	3	3	3
176	447	4	3	3	4	3	4	3	4	4
177	448	4	4	3	4	4	4	3	3	4
178	449	4	4	3	4	4	4	4	2	4
179	452	4	3	3	4	4	4	4	3	3
180	453	3	3	4	4	3	3	3	3	3
181	455	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	455	4	4	4	4	4	4	3	3	3
183	456	4	4	3	4	3	3	4	4	3
184	456	4	4	3	4	3	3	4	4	4
185	457	4	4	4	3	3	4	3	3	4
186	458	3	3	4	4	4	4	3	3	2
187	459	4	4	4	4	4	4	4	3	3
188	460	4	4	4	4	4	4	3	3	3
189	461	4	4	4	4	3	4	3	3	4
190	462	3	4	3	4	4	3	4	3	3
191	463	4	4	3	4	4	3	4	3	3
192	464	4	4	4	4	4	4	4	3	4
193	465	4	4	3	4	4	3	3	4	4
194	466	4	4	3	4	4	3	4	3	3
195	467	4	4	4	4	3	4	3	3	3
196	468	4	3	4	4	4	3	4	3	3
197	469	4	3	4	4	4	4	3	3	3
198	470	4	3	4	4	3	4	3	3	4

199	471	4	4	4	4	3	3	4	3	3
200	472	4	4	4	4	4	3	4	3	3
	Nilai/unsur	715	701	713	794	707	714	699	674	720
	NRR/unsur	3.58	3.51	3.57	3.97	3.54	3.57	3.5	3.37	3.6
	NRR/Tertbg Unsur	0.397	0.390	0.396	0.441	0.393	0.396	0.389	0.374	0.400
<b>HASIL KONVERSI IKM UNIT PELAYANAN : 89,41</b>										

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,58
U2	Prosedur	3,51
U3	Waktu Pelayanan	3,57
U4	Biaya/tarif	3,97
U5	Produk Layanan	3,54
U6	Kompetensi pelaksana	3,57
U7	Perilaku Pelaksana	3,5
U8	Sarana dan Prasarana	3,37
U9	Penanganan Pengaduan	3,6

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : **89,41** = Sangat Baik

**REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA METRO  
PERIODE BULAN JULI-DESEMBER 2024**

Tgl. SKM	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang diterima	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Kritik dan Saran
01/08/2023 08:02:23	Laki-Laki	Diploma	Wiraswasta/Usaha	BPJS Pemerintah	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
03/08/2023 08:19:59	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	BPJS Pemerintah	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
04/08/2023 09:07:26	Laki-Laki	SLTA	Pegawai Swasta	Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
14/08/2023 10:01:39	Perempuan	Sarjana S1	PNS/TNI/POLRI	Informasi Ketaspenan	4	3	4	4	3	3	3	2	2	
21/08/2023 08:11:47	Laki-Laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	BPJS Pemerintah	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
21/08/2023 08:12:00	Laki-Laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	BPJS Pemerintah	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
21/08/2023 08:43:37	Laki-Laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	BPJS Pemerintah	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
21/08/2023 08:56:21	Laki-Laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	BPJS Pemerintah	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
21/08/2023 08:58:13	Perempuan	SLTA	Lainnya	BPJS Pemerintah	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
21/08/2023 10:24:38	Perempuan	Diploma	Lainnya	Persyaratan Rekomendasi Praktik Mandiri Tenaga Kes...	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
01/09/2023 08:24:34	Perempuan	SLTP	Lainnya	BPJS Pemerintah	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
01/09/2023 08:30:09	Laki-Laki	Sarjana S1	Wiraswasta/Usaha	Penerimaan Pembayaran Bank Pembangunan Daerah Lamp...	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
01/09/2023 08:59:28	Perempuan	Sarjana S1	Lainnya	Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
01/09/2023 09:43:14	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	Penerimaan Pembayaran Bank Pembangunan Daerah Lamp...	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
01/09/2023 13:25:21	Perempuan	Sarjana S1	Lainnya	Surat Izin Praktik Bidan (SIPB) Mandiri	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
06/09/2023 08:43:11	Laki-Laki	Sarjana S1	Pegawai Swasta	Bea Perolehan Hak Tanah Bangunan (BPHTB)	3	2	3	4	3	3	3	2	2	
08/09/2023 08:51:10	Laki-Laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Online	4	3	3	4	3	3	3	2	2	
08/09/2023 09:25:25	Laki-Laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Online	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
08/09/2023 09:26:20	Laki-Laki	Sarjana S1	Wiraswasta/Usaha	Persyaratan Registrasi dan Verifikasi Penyedia Di ...	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
11/09/2023 07:55:22	Perempuan	SLTA	Lainnya	BPJS Pemerintah	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
11/09/2023 07:56:43	Laki-Laki	SLTA	Buruh	BPJS Pemerintah	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
12/09/2023 07:56:24	Laki-Laki	SLTA	Pegawai Swasta	BPJS Pemerintah	4	3	4	4	4	3	4	3	4	Tingkatkan lagi pelayanannya ya





















