

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN MAL  
PELAYANAN PUBLIK KOTA METRO**

**PERIODE**

**TAHUN 2024**



**MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA METRO**

**2024**

## KATA PENGANTAR

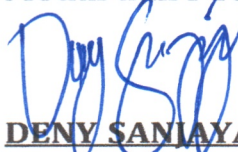
Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Metro periode Tahun 2024 yaitu hasil perhitungan Semester I dan Semester II Tahun 2024.

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 2024  
**Kepala Dinas Penanaman  
Modal dan PTSP Kota Metro**



**DENY SANIAYA, 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>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Dasar Hukum.....</b>	<b>1</b>
<b>1.3 Tujuan dan Sasaran Kegiatan .....</b>	<b>2</b>
<b>1.4 Manfaat .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Metode.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat.....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 Tahapan Kegiatan Survei .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024 .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 Sampel.....</b>	<b>6</b>
<b>3.3 Hasil Survei .....</b>	<b>6</b>
a. Persyaratan Pelayanan.....	7
b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	8
c. Waktu Penyelesaian .....	9
d. Biaya/Tarif .....	9
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	10
f. Kompetensi Pelaksana.....	10
g. Perilaku Pelaksana .....	11
h. Sarana dan Prasarana .....	12
i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	12
j. Transparansi Petugas .....	13
k. Integritas Petugas.....	13
<b>BAB IV KESIMPULAN, SARAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT .....</b>	<b>16</b>
<b>4.1 Kesimpulan.....</b>	<b>16</b>
<b>4.2 Saran dan Masukan.....</b>	<b>16</b>
<b>4.3 Rencana Tindak Lanjut.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel Rencana Tindak Lanjut.....</b>	<b>18</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 35 instansi yang tergabung dan 258 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 semester I pada bulan Januari s.d Juni serta Semester II pada bulan Juli s.d Desember 2024 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 Tahun 2024;
  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. Mengetahui 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. Mengetahui tingkat 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 11 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?
- j. Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi petugas dalam memberikan pelayanan?
- k. Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas selama memberikan pelayanan?

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 11.209 responden yang diperoleh dari data survei pada semester I sebanyak 612 responden dan 10.597 responden pada semester II Tahun 2024

## 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 Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024**

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada semester I periode bulan Januari s.d Juni 2024 terdapat unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu:

a. Sarana dan Prasarana Layanan

Pada Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan, unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.19 dari skala 4.00 dengan mutu pelayanan B (Baik). Hal tersebut disebabkan karena masih banyaknya pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang menilai bahwa ruangan pelayanan untuk menunggu antrian masih terasa panas karena kurangnya pendingin ruangan, sehingga proses menunggu antrian dirasa kurang nyaman.

Berdasarkan rekomendasi tindak lanjut survei kepuasan masyarakat pada semester I tahun 2024, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro selaku penanggungjawab pelaksana Mal Pelayanan Publik Kota Metro berupaya melakukan pengajuan penambahan daya listrik dan penambahan AC/pendingin ruangan. Sehingga proses penambahan AC baru diimplementasikan di gerai DPMPTSP Kota Metro pada akhir bulan Desember tahun 2024, dengan harapan pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Metro lebih nyaman ketika mendapatkan pelayanan.

b. Persyaratan Pelayanan

Unsur Persyaratan Pelayanan juga memperoleh nilai yang cukup rendah yakni 3.33 dari skala 4.00 dengan mutu pelayanan B (Baik). Hal tersebut disebabkan karena masih banyaknya pengunjung yang belum memperoleh informasi terkait persyaratan pelayanan yang akan diakses. Sehingga ketika pengunjung ke gerai layanan persyaratan yang diperlukan belum lengkap.

Berdasarkan rekomendasi tindak lanjut survei kepuasan masyarakat pada semester I tahun 2024, DPMPTSP Kota Metro telah melakukan beberapa upaya dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi terkait persyaratan diantaranya:

- 1) Mensosialisasikan informasi mengenai persyaratan melalui media online seperti website, Instagram, dan facebook;
- 2) Menginformasikan melalui media cetak seperti leaflet dan

lainya.

- 3) Petugas maupun CS (*customer service*) menginformasikan secara langsung kepada pemohon yang datang ke gerai pelayanan.

Dengan harapan para pengunjung menjadi lebih mudah dalam mengakses informasi terkait layanan yang tergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Metro.

### **3.2 Sampel**

Dalam Survei kepuasan masyarakat diperoleh sampel sebanyak 11.209 responden yang diperoleh dari data survei pada semester I sebanyak 612 responden dan 10.597 responden pada semester II Tahun 2024. Pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan ke responden mengacu kepada ketentuan yang tertuang dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan rekomendasi KPK dengan menambahkan 2 (dua) komponen yaitu transparansi petugas dan integritas petugas. Adapun pertanyaan dalam kuisisioner 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. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
10. Transparansi Petugas
11. Integritas Petugas

### **3.3 Hasil Survei**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro, jika dilihat dari data pengguna layanan maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

**Tabel. 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	5.530	49.34
Perempuan	5.679	50.66
<b>TOTAL</b>	<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan table 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas didominasi oleh perempuan dengan persentase 50,66% atas 5.679 responden dan laki-laki sebanyak 49,34% atau 5.530 responden.

**Tabel. 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	Tidak Sekolah	20	0.18
2	SD Ke Bawah	57	0.51
3	SLTP	600	5.35
4	SLTA	4.072	36.33
5	Diploma	1.828	16.31
6	Sarjana (S1)	4.209	37.55
7	Magister (S2) ke Atas	258	2.30
8	Tidak Menjawab	165	1.47
<b>TOTAL</b>		<b>11.209</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 3.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat bahwa pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Metro didominasi oleh pengunjung dengan Pendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 37,55% atau 4.209 responden dan SLTA sebanyak 36,33% atau 4.072 responden.

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:

• **Tabel. 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator Persyaratan Pelayanan**

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase %
0	Tidak Menjawab	32	0.29
1	Tidak Sesuai	2	0.02
2	Kurang Sesuai	4	0.04
3	Sesuai	4.320	38.54
4	Sangat Sesuai	6.851	61.12
<b>Total</b>		<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyaratan pelayanan didapatkan persentase penerima layanan paling banyak menilai sangat sesuai sebesar 61,12% dan sesuai 38,54%. Akan tetapi terdapat responden yang menilai persyaratan pelayanan tidak sesuai sebanyak 0,02% atau 2 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 :

**Tabel. 3.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan**

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase %
0	Tidak Menjawab	40	0.36
1	Tidak Mudah	2	0.02
2	Kurang Mudah	11	0.10
3	Mudah	4917	43.87
4	Sangat Mudah	6239	55.66
<b>Total</b>		<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator sistem mekanisme dan prosedur pelayanan di atas dari 11.209 responden, persentase penerima layanan paling banyak menilai sangat mudah sebanyak 55,66% responden dan mudah sebanyak 43,87% namun terdapat peserta yang menilai kurang mudah sebanyak 0,10% (11 responden) dan tidak mudah sebanyak 0,02% (2 responden). Hal ini ditunjukkan dengan adanya pemohon yang menilai bahwa prosedur layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Metro belum optimal, karena gerai pelayanan yang terbagi menjadi empat titik membuat pemohon terkadang bingung menuju lokasi gerai yang diinginkan.

**c. Waktu Penyelesaian**

Pada unsur Waktu penyelesaian, responden diberikan pertanyaan, “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan hasil kuesioner yaitu :

**Tabel. 3.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator Waktu Penyelesaian**

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase %
0	Tidak Menjawab	35	0.31
1	Tidak Cepat	5	0.04
2	Kurang Cepat	23	0.21
3	Cepat	3.862	34.45
4	Sangat Cepat	7.284	64.98
<b>Total</b>		<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator waktu penyelesaian pelayanan di atas persentase penerima layanan paling banyak menilai sangat cepat dalam memberikan pelayanan sebanyak 64,98% dan cepat sebanyak 34,45% namun terdapat penerima layanan yang juga menilai kurang cepat sebanyak 0,21% atau sebanyak 23 responden dan tidak cepat sebanyak 0.04% (5 responden).

**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 :

**Tabel. 3.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator Biaya/Tarif Penyelesaian**

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase %
0	Tidak Menjawab	48	0.43
1	Sangat Mahal	0	0.00
2	Cukup Mahal	28	0.25
3	Murah	2.731	24.36
4	Gratis	8.402	74.96
<b>Total</b>		<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

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 beberapa jenis layanan yang membutuhkan biaya seperti layanan pembayaran pajak bumi bangunan, pembayaran PBG (Peretujuan Bangunan Gedung), pembuatan Paspor Baru dan pergantian Paspor, serta Pengurusan BPOM.

**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:

**Tabel. 3.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase %
0	Tidak Menjawab	50	0.45
1	Tidak Sesuai	0	0.00
2	Kurang Sesuai	14	0.12
3	Sesuai	3.888	34.69
4	Sangat Sesuai	7.257	64.74
<b>Total</b>		<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan di atas persentase penerima pelayanan paling banyak nilai Sangat Sesuai sebanyak 64,74% dan sesuai sebanyak 34,69% namun terdapat penerima layanan yang menilai bahwa kesesuaian produk pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang diberikan kurang sesuai sebanyak 0,12% atau sebanyak 14 responden.

**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 :

**Tabel. 3.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator Kompetensi Pelaksana**

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase %
0	Tidak Menjawab	65	0.58
1	Tidak Kompeten	1	0.01
2	Kurang Kompeten	6	0.05
3	Kompeten	4.290	38.27
4	Sangat Kompeten	6.847	61.08
<b>Total</b>		<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator kompetensi pelaksana di atas persentasi penerima layanan paling banyak menilai sangat kompeten yaitu sebanyak 61,08% dan kompeten sebanyak 38,27% namun terdapat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang menilai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kurang kompeten 0,05% atau sebanyak 6 responden.

**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 :

**Tabel. 3.10. Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator Perilaku Pelaksana**

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase %
0	Tidak Menjawab	88	0.79
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0.00
2	Kurang Sopan dan Ramah	9	0.08
3	Sopan dan Ramah	3463	30.89
4	Sangat Sopan dan Ramah	7649	68.24
<b>Total</b>		<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator perilaku pelaksana di atas persentase penerima layanan paling banyak menilai sangat sopan dan ramah sebanyak 68,24% serta sopan dan ramah sebanyak 30,89%.

#### **h. 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:

**Tabel. 3.11. Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator Sarana dan Prasarana**

<b>Skala Penilaian</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase %</b>
0	Tidak Menjawab	58	0.52
1	Tidak Ada	0	0.00
2	Ada tetapi tidak berfungsi	440	3.93
3	Berfungsi Kurang Maksimal	4.611	41.14
4	Dikelola Dengan Baik	6.100	54.42
<b>Total</b>		<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator sarana dan prasana di atas presentase penerima layanan paling banyak menilai sarana dan prasarana berfungsi kurang maksimal sebanyak 41,14%. Namun, terdapat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang menilai bahwa sarana dan prasarana sudah dikelola dengan baik sebanyak 54,42%, serta penerima layanan yang menilai ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 3,93% atau sebanyak 440 responden.

#### **i. 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 :

**Tabel. 3.12. Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

<b>Skala Penilaian</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase %</b>
0	Tidak Menjawab	55	0.49
1	Buruk	2	0.02
2	Cukup	20	0.18
3	Baik	1.826	16.29
4	Sangat Baik	9.306	83.02
<b>Total</b>		<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan di atas persentase penerima layanan paling banyak menjawab dikelola dengan sangat

baik sebanyak 83,02% dan dikelola dengan baik sebanyak 16,29% namun terdapat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang menilai terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan berfungsi buruk sebanyak 0,02 % atau 2 orang.

**j. Transparansi Petugas**

Pada unsur transparansi petugas responden diberikan pertanyaan, “Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi petugas dalam memberikan pelayanan?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

**Tabel. 3.13. Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator Transparansi Petugas**

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase %
0	Tidak Menjawab	51	0.45
1	Buruk	5	0.04
2	Cukup	153	1.36
3	Baik	3.899	34.78
4	Sangat Baik	7.101	63.35
<b>Total</b>		<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator Transparansi Petugas dalam memberikan pelayanan di atas persentase penerima layanan paling banyak menjawab sangat baik sebanyak 63,35% dan dikelola dengan baik sebanyak 34,78% namun terdapat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang menilai terkait transparansi petugas sudah cukup sebanyak 1,36% atau 153 responden.

**k. Integritas Petugas**

Pada unsur Integritas petugas responden diberikan pertanyaan, “Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas selama memberikan pelayanan?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

**Tabel. 3.14. Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator Integritas Petugas**

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase %
0	Tidak Menjawab	62	0.55
1	Buruk	5	0.04
2	Cukup	154	1.37
3	Baik	2.480	22.13
4	Sangat Baik	8.508	75.90
<b>Total</b>		<b>11.209</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator Integritas Petugas dalam memberikan pelayanan di atas persentase penerima layanan paling banyak menjawab sangat baik sebanyak 75,90% dan dikelola dengan baik sebanyak 22,13% namun terdapat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro yang menilai terkait transparansi petugas sudah cukup sebanyak 1,37% atau 154 responden.

Berikut hasil penilaian 11 unsur di atas didapatkan nilai rata-rata sebagai berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	SEMETER I	SEMETER II	NILAI RATA-RATA 2024	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3.38	3.6	3.49	A
U2	Prosedur	3.43	3.52	3.48	B
U3	Waktu Pelayanan	3.58	3.65	3.62	A
U4	Biaya/tarif	3.97	3.76	3.87	A
U5	Produk Layanan	3.60	3.59	3.60	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56	3.59	3.58	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.62	3.63	3.63	A
U8	Sarana dan Prasarana	3.24	3.49	3.37	B
U9	Pengaduan	3.65	3.57	3.61	A
U10	Transparansi Petugas	3.52	3.82	3.67	A
U11	Integritas Petugas	3.58	3.7	3.64	A
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)</b>		<b>88,92</b>	<b>90,73</b>	<b>89,83</b>	<b>A</b>

Dari hasil penilaian di atas rata-rata penilaian tertinggi dengan kategori sangat baik yaitu pada unsur pelayanan transparansi petugas kemudian unsur biaya/tarif. Pada biaya atau tarif memiliki nilai tinggi karena layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Metro sebagian besar didapatkan secara gratis namun ada beberapa jenis layanan yang membutuhkan biaya seperti layanan pembayaran pajak bumi bangunan, pembayaran PBG (Persetujuan Bangunan Gedung), pembuatan Paspor Baru dan pergantian Paspor, serta Pengurusan BPOM.

Selain itu, unsur waktu pelayanan, produk layanan, persyaratan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan transparansi petugas, serta integritas petugas 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 selama periode tahun 2024 didapatkan nilai **89,83** dengan kategori **Sangat Baik**.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN, SARAN 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 84,125 s.d sampai 96,625 nilai ikm yang diperoleh yaitu pada 11 unsur pelayanan ialah 89,83 dengan kategori **A (Sangat Baik)**.
- b. Dari 11 unsur pelayanan terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai tertinggi yaitu transparansi petugas, biaya/tarif, dan integritas petugas.
- c. Dari 11 unsur pelayanan, 2 (dua) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pada sarana dan prasarana dan prosedur dengan kategori baik.

#### **4.2 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 sudah sangat baik 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
- 2) Saran dan masukan :
  1. Perlu ditambah AC atau pendingin ruangan agar lebih nyaman.
  2. Disediakan air minum dan permen saat mengantri layanan.

#### **4.3 Rencana Tindak Lanjut**

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, 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

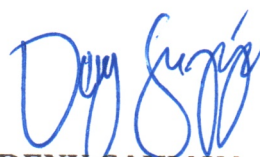
secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada biaya/tarif, waktu pelayanan, prosedur layanan, pengaduan, persyaratan, produk layanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana.

- b. Secara berkelanjutan memberikan peningkatan kapasitas/kompetensi 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. Menambahkan AC/ pendingin ruangan agar masyarakat lebih nyaman saat mengakses pelayanan.

**Tabel Rencana Tindak Lanjut**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Bulan) 2025						Penanggung jawab
			1	2	3	4	5	6	
1	Penambahan sarana dan prasarana	Penambahan Sarana Prasarana berupa AC/ pendingin ruangan di gerai layanan 2 agar masyarakat merasa lebih nyaman saat mengakses pelayanan yang ada di MPP Kota Metro. Serta menambahkan fasilitas berupa air minum bagi pengunjung.							Kasubbag Umum dan kepegawaian
2	Prosedur pelayanan	Meningkatkan kompetensi CS agar lebih optimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.							Koordinator Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Metro, Desember 2024  
**Kepala Dinas Penanaman  
 Modal dan PTSP Kota Metro**



**DENY SANJAYA, S.T., M.T.**  
**Pembina Tk. I**  
**NIP. 19840101 200902 1 004**