

Analysis of the Community Satisfaction Survey at the Medan City Investment and One Stop Integrated Licensing Service in 2020 (DPMPTSP)

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Tahun 2020 (DPMPTSP)

Rio Ariangga Hutagalung ¹⁾; Wahyu Syarvina ²⁾
^{1,2)} *Manajemen, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*
Email: ¹⁾ rio.ariangga14@gmail.com; ²⁾ wahyusyarvina@uinsu.ac.id

How to Cite :

Hutagalung, R. A., Syarvina, W. (2022). Analysis of the Community Satisfaction Survey at the Medan City Investment and One Stop Integrated Licensing Service in 2020 (DPMPTSP). Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 3(3). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v3i3>

ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2022]

Revised [19 Mei 2022]

Accepted [6 Juni 2022]

KEYWORDS

Survey, Satisfaction, Society, Index

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan oleh instansi terkait secara berkala untuk mengetahui kemajuan kinerja unit dalam pelayanan instansi pemerintah, yang dapat dijadikan bahan kebijakan tersendiri untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat. Layanan Pada saat yang sama, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan SMI terhadap pelanggannya, untuk memahami apa yang perlu ditingkatkan dan bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat. PermenpanRB No. 14 Tahun 2017 Indikator Pengukuran Kepuasan Masyarakat adalah Persyaratan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Spesifikasi Produk Menurut Jenis Layanan, Kapasitas Pelaksanaan, Perilaku Pelaksanaan, Sarana dan Prasarana, dan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas IKM terhadap pelanggannya dan apa yang dapat dilakukan untuk membuat mereka semakin puas. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Indikator Pelayanan dan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Medan memperhitungkan faktor-faktor seperti persyaratan sistem, mekanisme dan prosedur, Pengukuran kepuasan masyarakat menurut Indikator Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal (DPMPTSP) Kota Medan diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 80,43 dengan kisaran 76,61-88,30. Hasilnya masih di antara nilai bagus. Elemen pelayanan yang dinilai paling memuaskan adalah poin biaya/tugas dan penanganan pengaduan dengan rata-rata 3,6, sedangkan poin terendah adalah jam layanan dan prosedur penerbitan izin, dengan rata-rata 2,85.

ABSTRACT

The calculation of the community satisfaction index is carried out by the relevant agencies on a regular basis to determine the progress of the unit's performance in the services of government agencies, which can be used as a separate policy material to further improve the quality of service. Public. Service At the same time, the aim of this study is to measure SMI's satisfaction with its customers, to understand what needs to be improved and how to increase people's satisfaction. PermenpanRB No. 14 of 2017 Indicators of Community Satisfaction Measurement are System Requirements, Mechanisms and Procedures, Completion Time, Costs/Tariffs, Product Specifications by Type of Service, Implementation Capacity,

Implementation Behavior, Facilities and Infrastructure, and Complaints, Advice and Feedback Handling. In addition, this study aims to find out how satisfied SMI are with their customers and what can be done to make them more satisfied. The Community Satisfaction Index (IKM) based on the One Stop Integrated Service and Investment Indicator (DPMPPTSP) Medan takes into account factors such as system requirements, mechanisms and procedures. Community Satisfaction (SKM) is 80.43 with a range of 76.61-88.30. The results are still among the good grades. The service elements that are considered the most satisfactory are cost/task points and complaint handling with an average of 3.6, while the lowest points are service hours and permit issuance procedures, with an average of 2.85.

PENDAHULUAN

Badan Instansi – Instansi lain nya ini secara teratur mengukur indeks kepuasan masyarakat, yang digunakan sebagai dasar untuk kebijakan yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi ini . lalu Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa puas IKM terhadap pelanggannya dan apa yang dapat dilakukan untuk membuat mereka lebih bahagia. PermenpanRB No. 14 mengukur kepuasan masyarakat tahun 2017 dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Hal ini didasarkan pada faktor-faktor seperti kebutuhan sistem, mekanisme, prosedur, kelengkapan waktu, biaya/tarif dan spesifikasi produk berdasarkan Indikator Pelayanan dan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Medan. Jika hasilnya masih dalam batas yang dapat diterima. Waktu pelayanan dan prosedur penerbitan izin memiliki skor kepuasan rata-rata terendah sebesar 2,85, sedangkan penanganan biaya/pajak dan pengaduan memiliki skor kepuasan rata-rata tertinggi sebesar 3,6.

Survei opini masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik merupakan suatu keharusan jika ingin ditingkatkan pelayanannya. Kepuasan pelanggan terhadap penyedia layanan publik dapat diukur dan diprioritaskan dengan menggunakan hasil survei ini.

Sejak diterapkannya UU Nomor 32 tahun 2004 yang kemudian telah diperbaharui dengan UU Dengan adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, iklim investasi di daerah menjadi lebih baik. Meskipun demikian, pemerintah daerah di seluruh negeri terus memasang berbagai hambatan untuk investasi, termasuk pajak yang dikenakan di tingkat lokal, kebijakan hukuman, dan bentuk pungutan lainnya seperti pungutan liar. Akibatnya, banyak pihak menilai kebijakan otonomi daerah berdampak negatif terhadap kegiatan investasi dan daya tarik investasi di daerah. Kepercayaan investor di kawasan ini akan anjlok ke tingkat yang "cukup mengkhawatirkan".

Dengan menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, pemerintah berupaya memperbaiki iklim investasi di daerah. Ada satu lokasi di mana berbagai layanan dengan tautan proses dapat dikumpulkan di bawah payung organisasi payung tunggal yang dikenal sebagai pola layanan terpadu satu atap.

Kebijakan PTSP berpotensi untuk meningkatkan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan tidak adanya prasyarat ini, sistem baru akan gagal memenuhi janjinya untuk meningkatkan kinerja. Namun, jika kondisi ini tidak terpenuhi, sistem baru tidak akan memenuhi janjinya untuk meningkatkan layanan. PTSP harus menyusun strategi untuk membentuk Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus untuk memberikan izin penanaman modal guna mewujudkan sistem pelayanan administrasi penanaman modal. moda transportasi umum yang minimal memadai, seperti bus atau kereta api, untuk masyarakat umum. Menciptakan sistem transportasi umum yang cepat dan efisien untuk menggugah minat masyarakat menggunakannya. Upaya tersebut berpotensi memperlambat pertumbuhan kendaraan pribadi.

Hubungan yang setara antara masyarakat yang bergantung pada layanan dan aparatur yang menyediakannya sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Pelayanan publik hanya

dapat dikatakan baik atau berkualitas tinggi jika penanggung jawabnya memiliki posisi tawar yang setara dengan perusahaan pemberi pelayanan tersebut (Ratminto, 2008:36).

LANDASAN TEORI

Pengukuran Kepuasan

Kotler dalam Tjiptono (1996), menurutnya terdapat empat metode guna mengukur dan memantau kepuasan pelayanan, diantaranya :

- a. Sistem sugesti dan keluhan Permudah pelanggan untuk berbagi pemikiran dan ide mereka jika Anda adalah bisnis yang berfokus pada pelanggan. Contoh media termasuk kotak saran, kartu komentar, dan saluran telepon bebas pulsa. Metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk membantu perusahaan merespons masalah bisnis dengan cepat dan efektif. Mendapatkan gambaran yang jelas tentang kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan itu sulit karena metodenya subjektif
- b. survei yang bertujuan untuk mengukur seberapa senang pelanggan Survei kepuasan pelanggan biasanya dilakukan melalui telepon, email, atau tatap muka, sesuai dengan prosedur standar. Untuk melayani pelanggan dengan lebih baik, perusahaan akan melakukan survei untuk meminta umpan balik dari mereka. Survei ini akan mendorong pelanggan untuk mengungkapkan keprihatinan dan rasa terima kasih mereka atas upaya perusahaan atas nama mereka.

Teori Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia layanan publik didasarkan pada opini publik, menurut PermenpanRB No. 14 Tahun 2017. Dengan menggunakan data kuantitatif dan kualitatif, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menilai seberapa puas warga terhadap kualitas pelayanan publik. pelayanan publik yang mereka terima. Prosedur dan spesifikasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan tercantum dalam daftar indikator pengukuran kepuasan masyarakat (IKM) PermenpanRB No. 14 Tahun 2017 yang juga mencakup persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan tarif.

Teori Pelayanan Publik

Menurut Martin Cole and Greg Parston (2006: 6), pelayanan publik Pelayanan yang diberikan oleh badan publik tidak hanya yang secara langsung bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga yang menghimpun dana yang akan digunakan untuk mengganti pengeluaran wajib pajak. Bisnis swasta, lembaga pemerintah, dan nirlaba semuanya menyediakan layanan publik dalam beberapa bentuk atau lainnya kepada masyarakat.

Definisi Maxwell (dalam Ismail, dkk, 2010:21) tentang enam dimensi kunci kualitas (1984), titik awal untuk memasukkan preferensi konsumen dalam hubungan layanan Layanan harus memenuhi persyaratan berikut, menurut dokumen: (1) Harapan dan minat individu dan kelompok dapat terpenuhi ketika suatu item sesuai dan relevan (tepat dan relevan) (2) Tersedia untuk masyarakat umum atau sekelompok orang tertentu. (3) Individu dan kelompok dalam masyarakat menerima perlakuan yang sama dalam kondisi yang adil (fair). (4) Sejauh pengiriman dan kualitas layanan yang bersangkutan, ini dapat diterima. Sejumlah kriteria lain termasuk dalam kriteria ini, antara lain kemampuan untuk menyentuh sesuai keinginan, kesenangan dan kemudahan penggunaan, kepercayaan dan daya tanggap, serta unsur manusia. (5) Pajak yang dipungut oleh masyarakat mendanai penyediaan jasa yang dipandang ekonomis dan efisien dari sudut pandang pengguna jasa. (6) User-friendly dan bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan..

Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahun 2020, pengolahan data survei akan menghasilkan berbagai hasil, antara lain :

1. Tingkat kepuasan masyarakat (SKM). Pelanggan yang telah menerima layanan dari Investasi Kota Medan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kemungkinan besar akan puas dengan nilai ini.
2. Nilai Rata-rata (NRR) DPMPSTSP Aparatur Sipil Negara Kota Medan Survei kepuasan masyarakat memberikan bobot yang sama pada setiap elemen pelayanan.
Nilai penimbangan dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} \times X$$

Pendekatan rata-rata tertimbang digunakan untuk menghitung nilai SKM unit pelayanan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Menimbang semua elemen yang diisi, SKM sama dengan jumlah nilai persepsi per elemen. Lebih mudah untuk memahami hasil penilaian SKM ketika dikonversi ke nilai dasar 25, yang dapat ditemukan dengan menggunakan berikut ini rumus:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Setiap unit layanan mampu melakukan hal berikut, tergantung pada karakteristik spesifiknya:

1. elemen yang relevan harus ditambahkan
2. memvariasikan kepentingan relatif dari sembilan (sembilan) elemen terpenting dalam unit layanan dengan tetap memperhatikan bahwa kepentingan keseluruhan elemen tetap tidak berubah.
 - a. Persyaratan
 - b. Jam Operasional Layanan
 - c. Harga pajak
 - d. Dengan kata lain
 - e. Mempraktikkan Kompetensi
 - f. Mempraktikkan Perilaku
 - g. Penyedia dan sistem pendukung
 - h. Menyelesaikan keluhan pelanggan

METODE PENELITIAN

Metode Survey

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode statistik deskriptif, yang merupakan bagian dari pendekatan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Selain itu, pendekatan kuantitatif digunakan untuk melengkapi analisis. Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan kantor investasi Medan dan pelayanan perizinan satu pintu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 332 orang diperkirakan akan mengikuti Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) tahun 2020. Wabah virus Corona yang dimulai pada awal Maret 2020 dan masih kuat hingga saat ini, telah berdampak pada banyak orang di seluruh dunia, termasuk di dalamnya. Indonesia dan kota Medan.

Untuk mencegah penyebaran virus, Walikota Medan telah menginstruksikan warga kota untuk membatasi interaksi sosial mereka dan menjaga jarak sosial. Berdasarkan hasil survei, pelayanan publik DPMPTSP Kota Medan memperoleh IKM sebesar 80,43 dengan kategori baik. Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan secara online melalui laman www.dpmpstsp.pemkomedan.go.id, dan kini sudah tersedia hasilnya. Peserta survei adalah pelamar DPMPTSP Kota Medan yang telah diberikan izin untuk mengikuti.

Tabel 1. Nilai Rata-Rata dari ke sembilan unsur pelayanan yang di survei.

U1	Persyaratan	3.30
U2	Prosedur	2.93
U3	Waktu Pelayanan	2.84
U4	Biaya/tarif	3.73
U5	Produk Layanan	3.14
U6	Kompetensi Pelaksana	3.24
U7	Perilaku Pelaksana	3.35
U8	Sarana dan Prasarana	3.17
U9	Penanganan Pengaduan	3.54

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,64	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,65 – 3,69	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,70 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

- Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis layanan agar dapat dikatakan berhasil. Kategori "Tidak Baik" diberi skor rata-rata 3,30 pada skala mulai dari 2,60 hingga 3,64 berdasarkan temuan analisis. Cakupan persyaratan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kurang baik untuk kepuasan masyarakat pengguna jasa.
- Untuk memberikan atau menerima layanan, seperti mengajukan pengaduan, prosedur terdiri dari serangkaian langkah. Rentang skor "**Tidak Baik**" antara 2,60 dan 3,64 poin, dengan rata-rata 2,03 poin yang diperoleh dari analisis. Dengan kata lain, orang-orang yang menggunakan Kantor Investasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak begitu senang dengan cara kerja sistem dan prosedurnya.
- Jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan dan seluruh proses layanan dikenal sebagai waktu layanan. Pada kategori "**Tidak Baik**" didapatkan skor rata-rata sebesar 2,84 pada kisaran 2,60 hingga 3,64. Akibatnya, masyarakat yang telah menggunakan layanan DPM-PTSP melaporkan tidak puas dengan cakupan layanan dan waktu penyelesaian.
- Pemahaman apa artinya Sejauh yang telah disepakati antara penyedia dan masyarakat, biaya atau tarif yang harus dibayar pelanggan yang membayar layanan harus sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Nilai rata-rata sebesar 3,73 termasuk dalam kisaran 3,70 hingga 4,00 dengan kategori "**Sangat Baik**" menurut hasil analisis.

- e. Sebagai hasil dari penyediaan dan penerimaan layanan, produk layanan didefinisikan. Produk ini merupakan hasil akhir dari setiap spesifikasi layanan. Kami menemukan skor rata-rata 3,14 dalam kategori "**Tidak Baik**" berdasarkan analisis kami, yang berada dalam kisaran 2,60 hingga 3,64. Akibatnya, pelanggan DPM-PTSP tidak puas dengan spesifikasi produk yang berdampak negatif pada kepuasan mereka secara keseluruhan.
- f. Pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman adalah contoh dari apa yang dimaksud dengan "kompetensi implementasi". Pada kategori "**Tidak Baik**" didapatkan skor rata-rata sebesar 3,24 pada kisaran 2,60 hingga 3,64. Akibatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPM-PTSP masuk dalam kategori "**Buruk**".
- g. Sikap petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan dikenal dengan perilaku pelaksana. Hasil analisis menunjukkan rata-rata 3,35 dalam kategori "**Tidak Baik**", dengan kisaran 2,60 hingga 3,64. Akibatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPM-PTSP termasuk dalam kategori "**kurang**".
- h. Fasilitas adalah alat yang dapat digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Segala sesuatu yang menjadi landasan untuk menjalankan proses dianggap sebagai infrastruktur (bisnis, pengembangan, proyek) (bisnis, pengembangan, proyek). Komputer, mesin, dan benda bergerak lainnya ditempatkan di fasilitas, sedangkan infrastruktur ditempatkan di dunia fisik (gedung) (gedung). Dari hasil analisis diperoleh skor rata-rata 3,17 pada interval skor 2,60 - 3,64 dengan kategori "**kurang baik**".
- i. "Penanganan Pengaduan dan Saran dan Masukan" adalah proses penanganan dan tindak lanjut atas pengaduan serta masukan. Pada kategori "**Tidak Baik**" didapatkan skor rata-rata 3,54 pada kisaran 2,60 hingga 3,64.

Dalam survei yang dilakukan dari 1 Januari hingga 31 Desember 2020, 332 orang berpartisipasi, dengan 55% responden perempuan dan 35% responden laki-laki. Responden dengan gelar sarjana dan D3 menyumbang 47% dari total, sedangkan responden dengan ijazah SMA mencapai 8% dari total. Sisanya 5% responden adalah SD, S2 dan SMP, masing-masing 6% dan 0%.

Hingga tahun 2020, Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) sebanyak 332 responden. Lebih dari satu juta orang di seluruh dunia, termasuk di Indonesia dan Medan, telah terjangkit wabah virus Corona yang dimulai sejak Maret 2020 dan berlanjut hingga hari ini. Oleh karena itu, sesuai arahan Walikota Medan, kontak sosial harus dibatasi dan menjaga jarak untuk mencegah penyebaran virus.

Berdasarkan hasil survei, pelayanan publik DPMPSTSP Kota Medan berada pada kategori "baik" menurut indeks kepuasan masyarakat (IKM). Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan secara online melalui situs www.dpmpstsp.pemkomedan.go.id. Peserta survei adalah mereka yang telah diberikan izin untuk melamar di DPMPSTSP Kota Medan.

Elemen Biaya/Tarif memiliki skor rata-rata tertinggi sebesar 3,73, sedangkan Elemen Waktu Pelayanan memiliki skor rata-rata terendah sebesar 2,84. Sejak digunakannya Aplikasi Si Cantik Cloud (SCCA) sekarang, pelamar diharuskan mengunggah dokumen sendiri. DPMPSTSP Kota Medan telah membantu memberikan informasi dan bantuan pendidikan kepada banyak pelamar yang tidak lolos.

Berdasarkan umpan balik pelanggan dan elemen kuesioner terendah, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia aparatur perlu ditingkatkan melalui seminar, pelatihan, dan pelatihan teknis pelayanan publik dalam rangka mendukung penerapan indeks kepuasan masyarakat.

Hasil survei memperoleh nilai tertinggi untuk unsur biaya/tugas sebesar 3,73 dan terendah untuk unsur waktu pelayanan sebesar 2,84. Hal ini dikarenakan penggunaan aplikasi baru yaitu Aplikasi Si Cantik Cloud dimana pelamar harus mengunggah dokumen secara mandiri. Banyak pelamar yang gagal dan konsultasi ke DPMPSTSP Kota Medan, kami bantu informasi dan bantuan edukasi melalui petugas garda terdepan

Berdasarkan analisis elemen minimal, melalui komentar yang tertulis pada kuesioner, kritik dan saran kepada pelanggan, terlihat bahwa sumber daya manusia instrumen perlu ditingkatkan

melalui lokakarya layanan publik, pelatihan dan pelatihan teknis dalam upaya untuk mendukung pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan menemukan hasil sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan secara berkala dinilai baik oleh pengguna jasa. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memperoleh skor 80,43, berkisar antara 76,61 hingga 88,30, untuk menunjukkan bahwa hal ini terjadi, Tempat yang hasilnya masih dalam batas yang dapat diterima.
2. Rata-rata terdapat 3,6 pada titik biaya/tarif dan penanganan pengaduan, dan 2,85 pada waktu pelayanan dan tata cara penerbitan izin.

Saran

Saran dari kami terhadap kegiatan ini adalah :

1. Penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang sudah prima, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang belum sebaik itu. Sebagai ilustrasi, petugas yang sehari-hari berhubungan dengan masyarakat, seperti mereka yang bekerja di meja depan atau memberikan layanan pelanggan, harus selalu diberitahu tentang peraturan baru.
2. Jika memungkinkan, survei harus dilakukan secara berkala (setiap tiga hingga enam bulan, atau setidaknya setahun sekali) untuk melacak perubahan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, dan penyusunan SKM dapat menjadi salah satu cara untuk menjaga kualitas layanan publik. .
3. Pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan melakukan survei secara berkala untuk mengukur kepuasan publik terhadapnya.
4. Penting untuk melihat akar penyebab masalah untuk meningkatkan skor di masa depan, dan sama pentingnya untuk mempertahankan dan meningkatkan skor tinggi untuk menghasilkan layanan yang sangat baik.
5. Memastikan setiap pejabat dapat melayani masyarakat dan pelaku usaha dengan ramah dan santun
6. Tindak lanjut atas tindakan perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN

LARONO, Stenly Rini. ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 2020, 1.1: 18-32.

PANTUN, Pantun. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi Tahun 2019. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 2020, 5.1: 159-166.

Tim Peneliti Balitbang Hukum dan HAM,. (2018). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dan Survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Atas Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan HAM Tahun 2018. Jakarta. balitbang hukum dan ham press