



## RINGKASAN PEMBAHASAN LAPORAN AKHIR

Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik, maka dilakukan Survei Kepuasan Pelanggan (SKM). Penyusunan Survei Kepuasan Pelanggan merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan pelanggan, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

### Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pelanggan yang telah mendapatkan layanan DPMPTSP Kabupaten Gresik. Dominasi masing-masing karakteristik responden DPMPTSP Kabupaten Gresik dapat dilihat pada **Tabel 1** Karakteristik responden yang mewakili pengunjung DPMPTSP Kabupaten Gresik secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan DPMPTSP Kabupaten Gresik dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 1 Persentase Karakteristik Responden Layanan DPMPTSP Kabupaten Gresik

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	54,23%
Umur	26 - 35 tahun	32,29%
Pendidikan Terakhir	Strata I	57,05%
Pekerjaan Utama	Pegawai Swasta	85,27%
Status Responden	Karyawan	52,98%
Jenis izin	Izin Mendirikan Bangunan	87,59%



### Tingkat Kepuasan Pelanggan

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Pelanggan untuk pelayanan DPMPSTP Kabupaten Gresik Tahun 2019 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,55** atau konversi IKM sebesar **88,72**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan pelanggan, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik, pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh pelanggan, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh pelanggan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pelanggan, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh pelanggan.

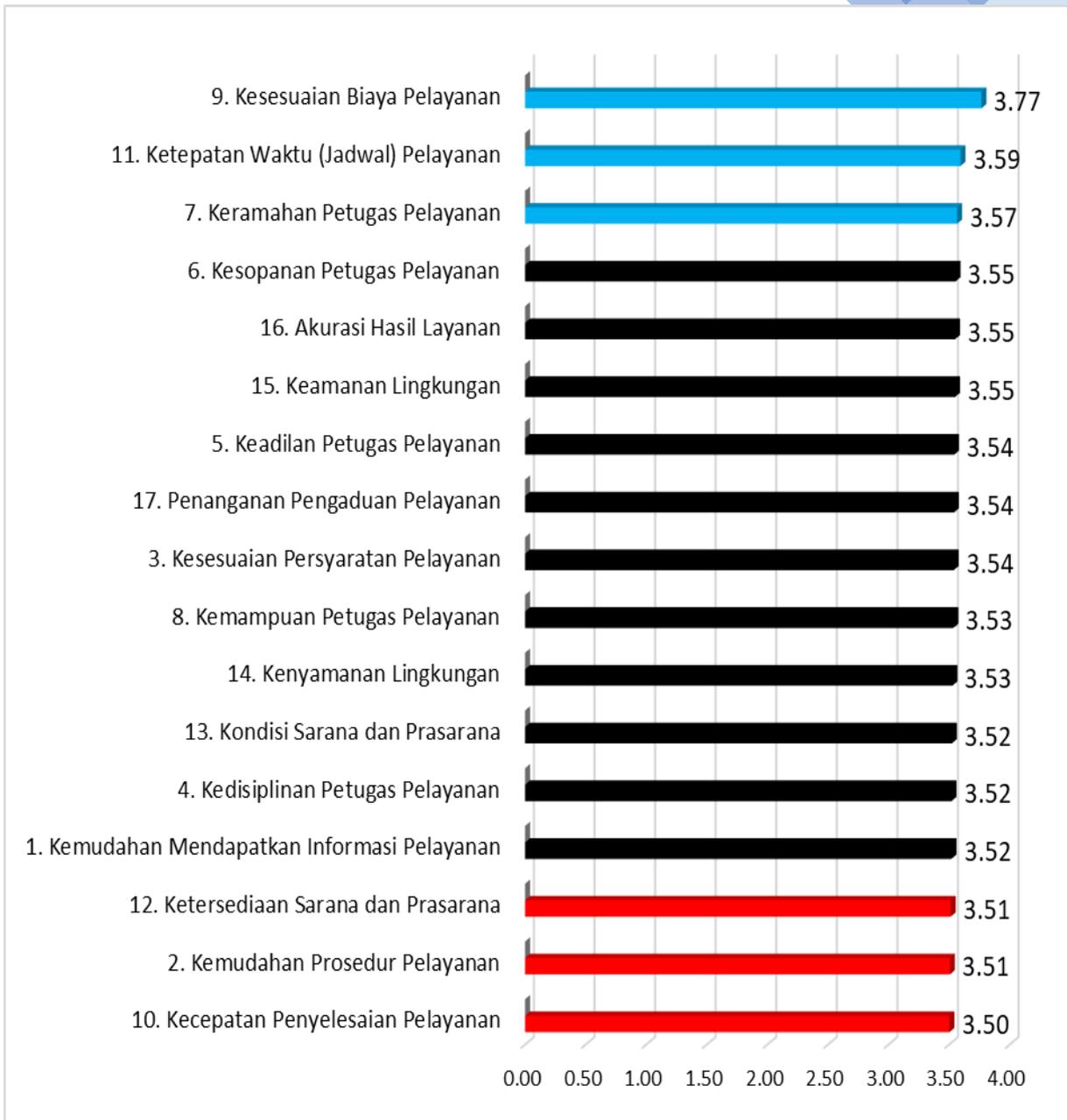


Tabel 3 Nilai Indeks Pelayanan DPMPSTP Kabupaten Gresik

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1. Kemudahan Mendapatkan Informasi Pelayanan	3.52	B
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.51	B
3. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.54	A
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.52	B
5. Keadilan Petugas Pelayanan	3.54	A
6. Kesopanan Petugas Pelayanan	3.55	A
7. Keramahan Petugas Pelayanan	3.57	A
8. Kemampuan Petugas Pelayanan	3.53	A
9. Kesesuaian Biaya Pelayanan	3.77	A
10. Kecepatan Penyelesaian Pelayanan	3.50	B
11. Ketepatan Waktu (Jadwal) Pelayanan	3.59	A
12. Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3.51	B
13. Kondisi Sarana dan Prasarana	3.52	B
14. Kenyamanan Lingkungan	3.53	B
15. Keamanan Lingkungan	3.55	A
16. Akurasi Hasil Pelayanan	3.55	A
17. Penanganan Pengaduan Pelayanan	3.54	A
<b>Nilai IKM</b>	<b>3,55</b>	<b>A</b>

**Catatan:** Warna biru menunjukkan 3 nilai unsur pelayanan yang tertinggi

Warna merah menunjukkan 3 nilai unsur pelayanan yang terendah



Gambar 1 Nilai Indeks Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Gresik

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Gresik sudah baik dengan indeks sebesar 3,55. Dari 17 unsur pelayanan, terdapat 11 unsur pelayanan mendapatkan penilaian Sangat Baik dan 7 unsur pelayanan mendapatkan penilaian Baik. Berdasarkan Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa unsur kesesuaian biaya pelayanan mendapatkan penilaian indeks kepuasan paling tinggi. Sedangkan unsur kecepatan penyelesaian pelayanan mendapatkan penilaian indeks kepuasan terendah.



Unsur kesesuaian biaya pelayanan mendapatkan nilai indeks kepuasan paling tinggi sebab penilaian responden secara keseluruhan sudah baik terhadap biaya pelayanan yang telah sesuai dengan biaya yang ditetapkan pada Peraturan Bupati No. 45 Tahun 2019. Sedangkan unsur kecepatan penyelesaian pelayanan memperoleh indeks kepuasan paling penilaian paling rendah sebab lama penyelesaian beberapa izin tidak sesuai dengan waktu yang diinformasikan kepada responden.