



**SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT**

# **PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA**

**Tahun 2021**

PELAYANAN PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL  
KABUPATEN LAMONGAN

FRONT OFFICE  
(FO)  
KANTOR BUKU DAN JILID  
PELAYANAN PERIZINAN  
KABUPATEN LAMONGAN  
N-3



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN LAMONGAN  
2021**

### 3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

#### 3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Tahun 2021, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5  
Indeks Kepuasan Masyarakat  
Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,57
U2	Prosedur pelayanan	3,48
U3	Waktu pelayanan	3,25
U4	Biaya pelayanan	3,83
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,52
U6	Kompetensi pelaksana	3,51
U7	Perilaku pelaksana	3,55
U8	Sarana dan prasarana	3,41
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,88
Nilai IKM		3,55
Nilai IKM Setelah Dikonversi		88,80
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik

Sumber : data hasil survei 2021 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik. Dari hasil survei yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa rata-rata kinerja pelayanannya sebesar 3,55 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,80, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja **Sangat Baik**. Capaian tersebut sudah sesuai dan memenuhi target mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan tahun 2021 yaitu mutu pelayanan kategori **A (Sangat Baik)**, sebagaimana tertuang dalam rencana strategis instansi dimaksud tahun 2016-2021.

### 3.2.2. Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan

Nilai rata-rata unsur pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui unsur mana yang menurut pendapat responden sudah baik dan unsur mana yang kurang baik. Nilai rata-rata tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun rujukan guna peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Unit pelayanan dapat melihat unsur-unsur yang harus diperbaiki dan selanjutnya menyusun prioritas dalam melaksanakan langkah-langkah perbaikan pelayanan.

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Tahun 2021, dapat sebagai berikut:

Tabel 3.6  
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Lamongan Tahun 2021

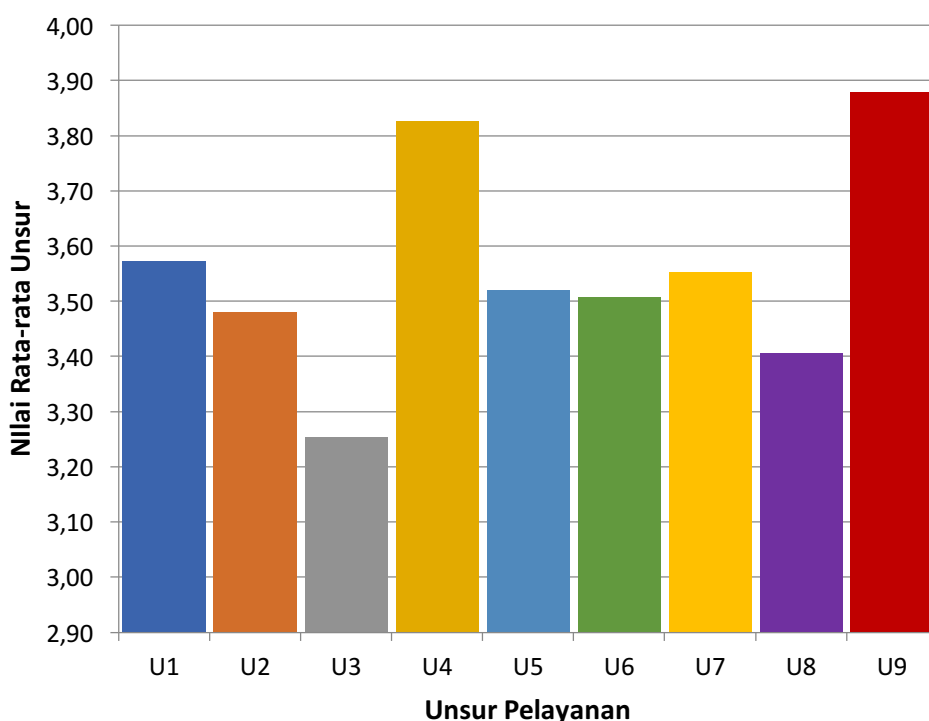
No.	Indikator	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan Pelayanan	536	3,57
2	Prosedur Pelayanan	522	3,48
3	Waktu Pelayanan	488	3,25
4	Biaya Pelayanan	574	3,83
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	528	3,52
6	Kompetensi Pelaksana	526	3,51
7	Perilaku Pelaksana	533	3,55
8	Sarana dan Prasarana	511	3,41
9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	582	3,88

Sumber : data hasil survei 2021 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan (U9) dengan nilai 3,88, Biaya Pelayanan (U4) dan Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai 3,57. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,25, Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,41 dan Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,48. Adapun

nilai rata-rata unsur pelayanan lainnya meliputi, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,52, Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 3,51, dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,55.

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Tahun 2021 berdasarkan hasil survei, dapat pula dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 3.1**  
**Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**  
**SKM DPMPTSP Tahun 2021**

Keterangan :

- U1 = Persyaratan pelayanan
- U2 = Prosedur pelayanan
- U3 = Waktu pelayanan
- U4 = Biaya pelayanan
- U5 = Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 = Kompetensi pelaksana
- U7 = Perilaku pelaksana
- U8 = Sarana dan prasarana
- U9 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Dengan melihat nilai tersebut, maka unsur-unsur pelayanan yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu Waktu Pelayanan (U3). Adapun unsur-unsur pelayanan lainnya, dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan.

### 3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur

Berdasarkan hasil penilaian atas 9 (sembilan) unsur pelayanan publik, maka disusun Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur, sebagai titik fokus dan pijakan dasar dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Tahun 2021, dapat dilihat pada tabel berikut:

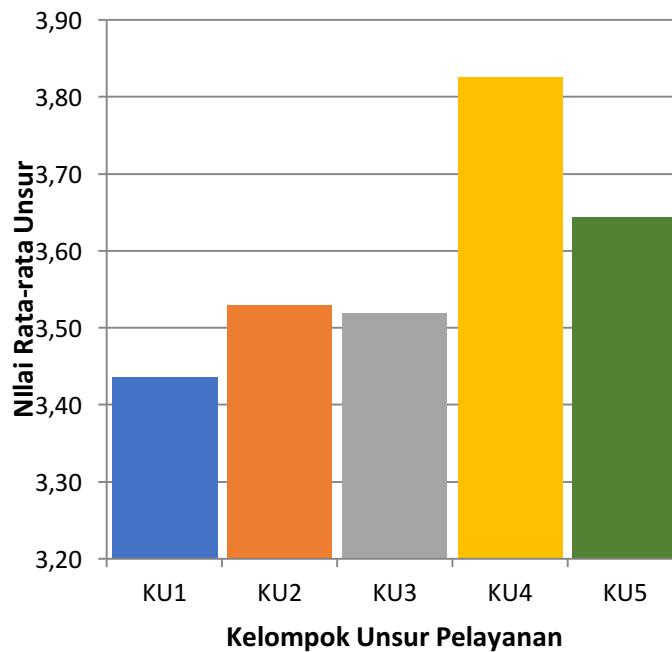
Tabel 3.7  
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Lamongan Tahun 2021

No.	Kelompok Unsur	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Metode	515	3,44
2	SDM	530	3,53
3	Produk	528	3,52
4	Biaya	574	3,83
5	Lingkungan	547	3,64

Sumber : data hasil survei 2021 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur yang paling tinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai sebesar 3,83, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Metode (KU1) dengan nilai sebesar 3,44. Adapun pada nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur Aspek Sumber Daya Manusia (KU2) dengan nilai sebesar 3,53, Aspek Produk (KU3) dengan nilai 3,52 dan Aspek Lingkungan (KU5) dengan nilai 3,64.

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Tahun 2021, dapat pula dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 3.2**  
**Nilai Rata-rata Kelompok Unsur Pelayanan**  
**SKM DPMPTSP Tahun 2021**

Keterangan :

KU1 = Metode

KU2 = SDM

KU3 = Produk

KU4 = Biaya

KU5 = Lingkungan

Dengan melihat nilai tersebut, maka kelompok unsur pelayanan yang sepatutnya menjadi fokus dan prioritas dalam perbaikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan yaitu Metode (KU1). Adapun kelompok unsur pelayanan yang lain, yang meliputi SDM (KU2), Produk (KU3), dan Aspek Lingkungan (KU5) dapat ditingkatkan tingkat pelayanannya. Adapun aspek Biaya (KU4) dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan instansi dimaksud.