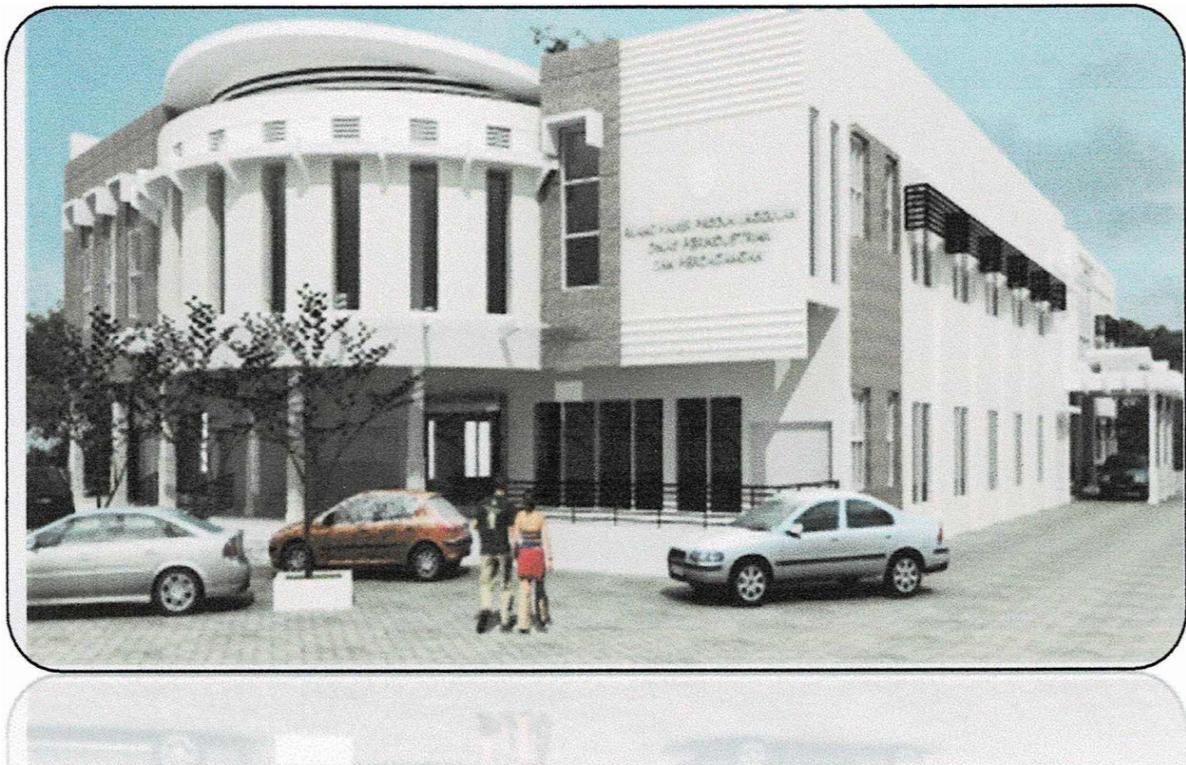




PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2021



Jl. Panglima Sudirman No. 94 Lamongan Telp. (0322) 321501
Website: www.lamongankab.go.id | email: disperindag@lamongankab.go.id

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Kata Pengantar	ii
PENDAHULUAN		
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Peraturan Perundangan	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Sasaran	3
1.5 Ruang Lingkup	3
1.6 Manfaat	4
1.7 Unsur – unsur Penilaian	4
II. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KAB. LAMONGAN		
2.1 Hasil SKM pada Pelayanan Publik Disperindag Tahun 2021	6
2.2 Hasil Penilaian SKM Per Unsur Pelayanan	8
2.3 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	9
III. KESIMPULAN DAN SARAN		
3.1 Kesimpulan	12
3.2 Saran	12

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala atas selesainya laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021. Laporan SKM ini diharapkan dapat menjadi gambaran terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan pada tahun 2021.

Melalui hasil survei ini, kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini sehingga dapat dijadikan pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan tim penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 ini. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lamongan.

Lamongan, Januari 2022

**KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN LAMONGAN**


M. ZAMRONI, S.Sos., M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19730707 199303 1 010

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.

Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN). Oleh karena itu, kualitas Pelayanan Publik harus ditingkatkan.

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang transparan dan akuntabel disetiap pelayanan perlu ditingkatkan karena kualitas kinerja Pelayanan Publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak lagi dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan publik di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini diharapkan Aparatur Sipil Negara (ASN) lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan

paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja Pelayanan Publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2021 ini Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.2 Peraturan Perundangan

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Untuk mengetahui dan mempelajari kinerja Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik selanjutnya.
3. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pada setiap unsur Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan sebagai salah satu unit penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan.
8. Pengumpulan data dan Informasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.

1.4 Sasaran

1. Terwujudnya tingkat pencapaian kinerja Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan tahun 2021.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh Pelayanan Publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan tahun 2021.

1.6 Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala merupakan kegiatan yang sangat penting karena dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan secara periodik.
2. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan.
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan pada setiap unsur Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan sebagai salah satu unit penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan dan pelbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa yang akan datang.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan.
7. Sebagai bagian dari Pengumpulan data dan Informasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.

1.6 Unsur – unsur Penilaian

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur SKM dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ tarif *)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

***) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan 50 responden yang terdiri dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan tahun 2021 diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 78,67**, sebagaimana disajikan pada table 2.1. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Tabel 2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	4	3	3	3	4	4	3	3	3
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	3	4	3	4	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	3	3	3	3	4	3	3	3
19	4	3	4	3	4	4	3	3	3
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO. Responden	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	3	3	4	4	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	4	4	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	4	4	4	4
45	3	4	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	4	4	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	3	3	3	4	4	3	3
Jumlah Nilai per unsur	156	157	155	158	156	164	157	158	155
NRR Per Unsur = <u>Jml nilai per unsur</u> jml kuesioner yang terisi	3,12	3,14	3,10	3,16	3,12	3,28	3,14	3,16	3,10
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x0.1111*)	0,35	0,35	0,34	0,35	0,35	0,36	0,35	0,35	0,34
Nilai Rata ratatertimbang	3,15								
IKM Unit Pelayanan **)	78,67								

Baik

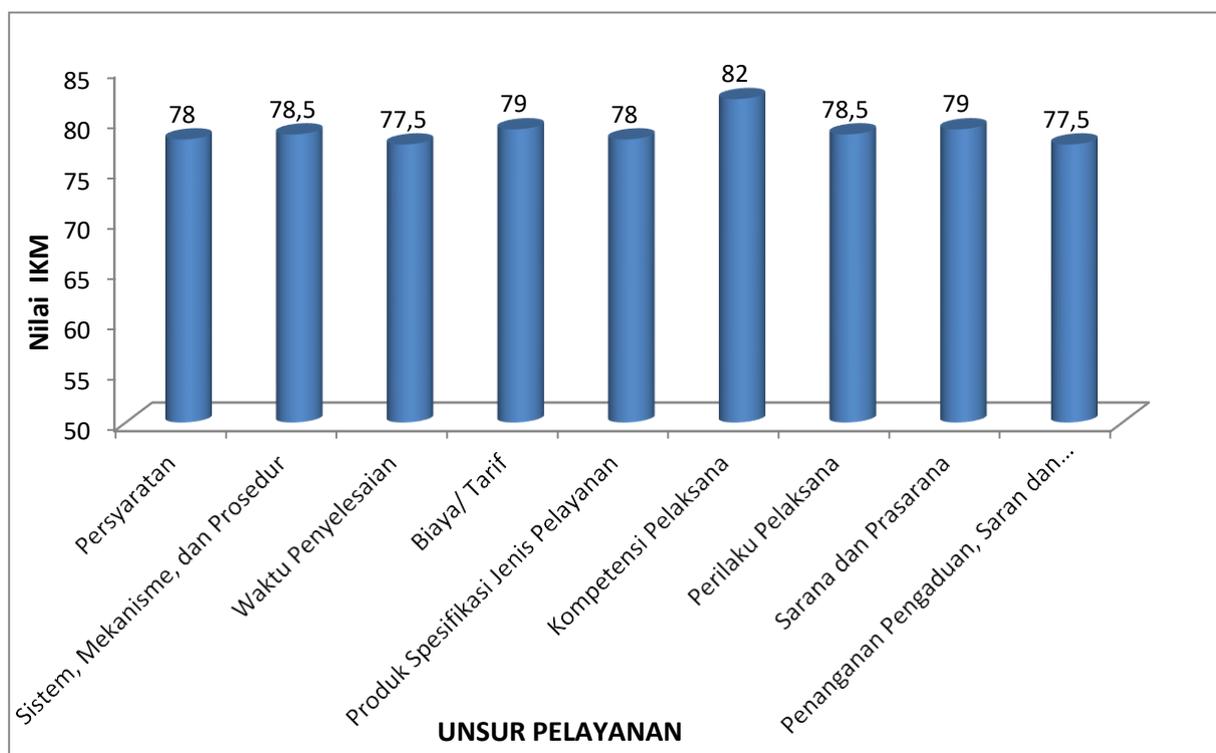
2.1 Hasil Penilaian SKM Per Unsur Pelayanan

Nilai survey kepuasan masyarakat (SKM) per unsure pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan tahun 2021 dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 2.2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Unsur Pelayanan tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Kualitas Pelayanan
1.	Persyaratan	78,00	Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,50	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	77,50	Baik
4.	Biaya/ Tarif	79,00	Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,00	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	82,00	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	78,50	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	79,00	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77,50	Baik
	Rata – rata IKM	78,67	Baik

Grafik 2.1 Nilai Rata – rata IKM Per Unsur Pelayanan



Dari Tabel 2.1 dan Grafik 2.1 diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai IKM tertinggi adalah unsur Kompetensi Pelaksana (rata-rata 82) sedangkan unsur dengan Nilai IKM terendah adalah unsur Waktu Penyelesaian dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (rata-rata 77,5).

Dalam upaya menciptakan Pelayanan Publik yang berkualitas, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan, bahkan harus bisa lebih ditingkatkan kembali mengingat kualitas layanan setiap unsur masih belum masuk kategori Sangat Baik (Nilai 88,31 – 100).

2.2 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan tahun 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai SKM	78,67
2.	Kategori	Baik
3.	Unsur Tertinggi	Kompetensi Pelaksana
4.	Unsur Terendah	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu Penyelesaian • Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
5.	Prioritas Perbaikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Penyelesaian 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Persyaratan 4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 5. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 6. Perilaku Pelaksana 7. Biaya/ Tarif 8. Sarana dan Prasarana 9. Kompetensi Pelaksana

Dalam rangka menciptakan Pelayanan Publik yang berkualitas, maka ke-9 (sembilan) unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali karena semua unsur belum masuk dalam kategori sangat baik (nilai 88,31 – 100). Prioritas perbaikan adalah pada unsur terendah yaitu Waktu Penyelesaian dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (rata-rata 77,5). Adapun upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan nilai IKM pada 9 unsur pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. (Permenpan-RB No.14/2017).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa menyatakan bahwa ketepatan waktu penyelesaian

pelayanan di unit pelayanan ini sangat perlu ditingkatkan (nilai IKM 77,50). Hal ini bisa diupayakan dengan penambahan Sumber Daya Manusia dan perbaikan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.

2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut (Permenpan-RB No.14/2017).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa menyatakan bahwa Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di unit pelayanan ini sangat perlu ditingkatkan (nilai IKM 77,50). Hal ini bisa diupayakan dengan penambahan sarana pengaduan keluhan pelanggan, baik berupa kotak saran maupun formulir keluhan pelanggan serta penetapan waktu penyelesaian / tanggapan atas setiap pengaduan, saran dan masukan yang diterima.

3. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (Permenpan-RB No.14/2017).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa perlu peningkatan unsur pelayanan ini (IKM 78,00) sehingga penyederhanaan persyaratan pelayanan perlu dilaksanakan agar mempermudah persyaratan pelayanan.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan (Permenpan-RB No.14/2017).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa perlu peningkatan unsur pelayanan ini (IKM 78,00) sehingga diupayakan dengan perbaikan pengawasan pelayanan baik dari sisi petugas maupun sisi hasil/produk yang diberikan.

5. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan (Permenpan-RB No.14/2017).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa unsur pelayanan ini sudah baik namun masih perlu ditingkatkan (IKM 78,50). Upaya yang bisa dilakukan adalah perbaikan standar operasional prosedur (SOP) dan pelatihan/ sosialisasi SOP tersebut.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan (Permenpan-RB No.14/2017).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa unsur pelayanan ini sudah baik namun masih perlu ditingkatkan (IKM 78,50). Upaya yang bisa dilakukan adalah dengan pelatihan petugas pelaksanaan layanan dan peningkatan reward (penghargaan) bagi petugas yang melaksanakan tugas dengan sangat baik dan juga pemberian punishment (hukuman) bagi petugas yang lalai.

7. Biaya/ Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (Permenpan-RB No.14/2017).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa unsur pelayanan ini juga perlu ditingkatkan (IKM 79,00). Pemasangan banner atau papan informasi biaya/tarif dilokasi pelayanan publik adalah salah satu upaya yang bisa dilaksanakan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung) (Permenpan-RB No.14/2017).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa unsur pelayanan ini juga perlu ditingkatkan (IKM 79,00). Penambahan anggaran untuk pengadaan maupun perawatan sarana dan prasarana perlu dirumuskan kembali sebagai upaya peningkatan unsur layanan ini.

9. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa unsur pelayanan ini memperoleh nilai tertinggi (IKM 82), namun masih jauh kategori sangat baik (88,31) sehingga perlu diadakan peningkatan lebih lanjut. Upaya yang bisa dilakukan adalah dengan penambahan pelatihan / diklat teknis bagi petugas pelaksana agar kompetensi bisa lebih baik.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 78,67 (Baik).
- b. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terbaik oleh responden adalah :
 - Unsur Kompetensi Pelaksana (82,00)
- c. Adapun unsur pelayanan yang mendapat nilai kurang dari responden adalah :
 - Unsur Waktu Penyelesaian (77,50)
 - Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (77,50)
- d. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, semua unsur memiliki NRR masih perlu ditingkatkan karena masih belum berada pada kategori Sangat Baik (Nilai kurang dari 88,31
- e.

B. Saran

- a. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama terutama pada unsur unsur pelayanan yang memiliki nilai paling rendah.
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.

- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
- memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas;
 - memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- d. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- e. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas Pelayanan Publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin Survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.
-