

BAB V

P E N U T U P

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan yang diselenggarakan DPRPTSP Kabupaten Blitar yang dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan antara lain:

1. Karakteristik pengguna jasa pelayanan perizinan dan non perizinan DPMPTSP Kabupaten Blitar adalah sebagai berikut:
 - a. Umur pengguna jasa pelayanan publik Bidang Perizinan dan Non Perizinan tersebar dari yang termuda berumur 18 tahun sampai dengan yang tertua berumur 68 tahun, dengan rata-rata umur 42 tahun.
 - b. Sebagian besar pengguna jasa pelayanan publik Bidang Perizinan dan Non Perizinan itu adalah kelompok dewasa, yaitu sebagian besar berada pada kelompok usia 41 – 50

tahun, kemudian kelompok usia 31 – 40 tahun dan juga kelompok usia 51 – 60 tahun.

- c. Tingkat pendidikan pengguna jasa pelayanan publik Bidang Perizinan dan Non Perizinan sebagian besar adalah berpendidikan SLTA, kemudian diikuti tingkat Pendidikan SLTP dan Diploma. Sebagian kecil ada pengguna jasa yang berpendidikan SD ke bawah dan jenjang S-1.
- d. Jenis pekerjaan pengguna jasa pelayanan publik Bidang Perizinan dan Non Perizinan sebagian besar adalah para wiraswasta/ pengusaha, kemudian diikuti jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI dan Pegawai Swasta. Sebagian yang lain memiliki pekerjaan Wiraswasta/ pengusaha.
- e. Secara ringkas karakteristik pengguna jasa pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan DPMPSTSP adalah :

KARAKTERISTIK	INDIKATOR	Perizinan		Non Perizinan		TOTAL	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Umur Responden	11 - 20 tahun	7	5,0	9	7,4	16	6,1
	21 - 30 tahun	26	18,7	20	16,4	46	17,6
	31 - 40 tahun	30	21,6	27	22,1	57	21,8
	41 - 50 tahun	36	25,9	34	27,9	70	26,8
	51 - 60 tahun	27	19,4	20	16,4	47	18,0
	61 tahun keatas	13	9,4	12	9,8	25	9,6
Jenis Kelamin	Laki-laki	95	68,3	85	69,7	180	69,0
	Perempuan	44	31,7	37	30,3	81	31,0
Pendidikan	SD_ke bawah	12	8,6	10	8,2	22	8,4
	SLTP	32	23,0	28	23,0	60	23,0
	SLTA	46	33,1	41	33,6	87	33,3
	D1_D3_D4	33	23,7	25	20,5	58	22,2
	S1_ke atas	16	11,5	18	14,8	34	13,0
Pekerjaan	Petani/Peternak	18	12,9	10	8,2	28	10,7
	PNS/TNI/POLRI	20	14,4	18	14,8	38	14,6
	Pegawai Swasta	26	18,7	30	24,6	56	21,5
	Wiraswasta	49	35,3	45	36,9	94	36,0
	Pelajar-Mhsw	14	10,1	10	8,2	24	9,2
	Lainnya	12	8,6	9	7,4	21	8,0

2. Hasil pengukuran IKM pelayanan publik Jenis Pelayanan Perizinan didapatkan nilai sebesar 80,40 dengan mutu pelayanan B atau kategori "Baik".
3. Hasil pengukuran IKM pelayanan publik Jenis Pelayanan Non Perizinan didapatkan nilai sebesar 79,99 dengan mutu pelayanan B atau kategori "Baik".

4. Hasil akhir pengukuran IKM pelayanan publik gabungan jenis Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Non Perizinan didapatkan nilai sebesar 80,20 dengan mutu pelayanan B atau "Baik".
5. Hasil pengukuran IKM pelayanan publik Jenis Pelayanan Perizinan berdasarkan karakteristik jenis kelamin pengguna jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Kelamin	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	Laki-laki	81,17	B
2.	Perempuan	78,72	B

6. Hasil pengukuran IKM Pelayanan publik Jenis Pelayanan Perizinan berdasarkan karakteristik kelompok umur pengguna jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Kelompok Umur	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	11 s.d 20 Tahun	78.57	B
2.	21 s.d 30 Tahun	80,34	B
3.	31 s.d 40 Tahun	80,65	B
4.	41 s.d 50 Tahun	79,48	B
5.	51 s.d 60 Tahun	80,25	B
6.	61 Tahun Keatas	83,76	B

7. Hasil pengukuran IKM Pelayanan publik Jenis Pelayanan Perizinan berdasarkan tingkat Pendidikan pengguna jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Tingkat Pendidikan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	SD Kebawah	79,63	B
2.	SLTP	79,34	B
3.	SLTA	79,95	B
4.	Diploma (D1-D4)	81,82	B
5.	S-1 Keatas	81,42	B

8. Hasil pengukuran IKM pelayanan publik Jenis Pelayanan Perizinan berdasarkan Jenis Pekerjaan pengguna jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Kelompok Umur	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	Petani/ Peternak	79,63	B
2.	PNS/TNI/POLRI	80,28	B
3.	Pegawai Swasta	79,17	B
4.	Wirausaha/ Pengusaha	80,73	B
5.	Pelajar-Mahasiswa	79,56	B
6.	Lainnya	84,03	B

9. Hasil pengukuran IKM pelayanan publik Jenis Pelayanan Non Perizinan berdasarkan karakteristik jenis kelamin pengguna jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Kelamin	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	Laki-laki	80,20	B
2.	Perempuan	79,50	B

10. Hasil pengukuran IKM Pelayanan publik Jenis Pelayanan Non Perizinan berdasarkan karakteristik kelompok umur pengguna jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Kelompok Umur	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	11 s.d 20 Tahun	81,48	B
2.	21 s.d 30 Tahun	78,33	B
3.	31 s.d 40 Tahun	79,12	B
4.	41 s.d 50 Tahun	79,08	B
5.	51 s.d 60 Tahun	82,50	B
6.	61 Tahun Keatas	81,94	B

11. Hasil pengukuran IKM Pelayanan publik Jenis Pelayanan Non Perizinan berdasarkan tingkat Pendidikan pengguna jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Kelompok Umur	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	SD Kebawah	81,11	B
2.	SLTP	79,27	B
3.	SLTA	79,67	B
4.	Diploma (D1-D4)	80,33	B
5.	S-1 Keatas	80,71	B

12. Hasil pengukuran IKM pelayanan publik Jenis Pelayanan Non Perizinan berdasarkan Jenis Pekerjaan pengguna jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Pekerjaan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	Petani/ Peternak	82,22	B
2.	PNS/TNI/POLRI	79,78	B
3.	Pegawai Swasta	78,06	B
4.	Wirausaha/ Pengusaha	80,31	B
5.	Pelajar-Mahasiswa	82,78	B
6.	Lainnya	79,63	B

13. Hasil pengukuran IKM pelayanan publik gabungan Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan karakteristik jenis kelamin pengguna jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Kelamin	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	Laki-laki	80,71	B
2.	Perempuan	79,08	B

14. Hasil pengukuran IKM Pelayanan publik gabungan Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan karakteristik

kelompok umur pengguna jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Kelompok Umur	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	11 s.d 20 Tahun	80,21	B
2.	21 s.d 30 Tahun	79,47	B
3.	31 s.d 40 Tahun	79,92	B
4.	41 s.d 50 Tahun	79,29	B
5.	51 s.d 60 Tahun	81,21	B
6.	61 Tahun Keatas	82,89	B

15. Hasil pengukuran IKM Pelayanan publik gabungan Jenis Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Non Perizinan berdasarkan tingkat Pendidikan pengguna jasa pelayanan adalah:

No.	Tingkat Pendidikan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	SD Kebawah	80,30	B
2.	SLTP	79,31	B
3.	SLTA	79,82	B
4.	Diploma (D1-D4)	81,18	B
5.	S-1 Keatas	81,05	B

16. Hasil pengukuran IKM pelayanan publik gabungan Jenis Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Non Perizinan berdasarkan Jenis Pekerjaan pengguna jasa pelayanan adalah:

No.	Jenis Pekerjaan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	Petani/ Peternak	80,56	B
2.	PNS/TNI/POLRI	80,04	B
3.	Pegawai Swasta	78,57	B
4.	Wirausaha/ Pengusaha	80,53	B
5.	Pelajar-Mahasiswa	80,90	B
6.	Lainnya	82,14	B

17. Nilai rata-rata unsur Jenis Pelayanan Perizinan yang paling tinggi dalam IKM Jenis Pelayanan Perizinan adalah: (i) Persyaratan; (ii) Waktu Penyelesaian, dan (iii) Kompetensi Pelaksana, serta (iv) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Sedangkan unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai di bawah rata-rata semua unsur dan perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan dan disempurnakan adalah: (i) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (ii) Biaya/ Tarif; (iii) Perilaku Pelaksana; (iv) Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan; dan (v) Sarana dan Prasarana.
18. Nilai rata-rata unsur Jenis Pelayanan Non Perizinan yang paling tinggi dalam IKM Jenis Pelayanan Non Perizinan adalah: (1) Kompetensi Pelaksana; (ii) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; (iii) Persyaratan; dan (iv) Perilaku Pelaksana. Sedangkan unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai di bawah rata-rata semua unsur dan perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan dan disempurnakan adalah: (i) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (ii) Waktu Penyelesaian; (iii) Biaya/ Tarif; (iv) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; dan (v) Sarana dan Prasarana.
19. Nilai rata-rata unsur Pelayanan Publik gabungan pelayanan perizinan dan non perizinan yang paling tinggi dalam IKM Pelayanan Publik adalah: (1) Kompetensi Perilaku; (ii) Persyaratan; (iii) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (iii) Kompetensi Pelaksana; dan (iv) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Sedangkan unsur pelayanan publik yang masih mendapatkan nilai di bawah rata-rata semua unsur dan perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan dan disempurnakan adalah: (i) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (ii) Waktu

Penyelesaian; (iii) Biaya/ Tarif; (iv) Perilaku Pelaksana; dan (v) Sarana dan Prasarana.

20. Secara komprehensif kondisi unsur-unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan yang masih harus ditingkatkan dapat diringkas dalam tabel berikut:

No	Unsur Pelayanan	NRR-P	NRR-NP	NRR-Total
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.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	-	+	+
9.	Sarana dan Prasarana	-	-	-

Keterangan : Tanda + NRR sama atau diatas rata-rata.

Tanda - NRR dibawah rata-rata.

Jadi unsur-unsur pelayanan publik yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat adalah: (i) Persyaratan; (ii) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (iii) Kompetensi Pelaksana; dan (iv) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Sedangkan unsur-unsur yang masih harus ditingkatkan lagi adalah : (i) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (ii) Waktu Penyelesaian; (iii) Biaya/ Tarif; (iv) Sarana dan Prasarana; dan (v) Perilaku Pelaksana.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar di atas dan dalam rangka meningkatkan serta mengembangkan pelayanan publik dalam bidang Perizinan dan Non Perizinan antara lain:

1. Perlu memberikan dorongan kepada DPMPTSP Kabupaten Blitar agar dapat meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang masih berada di bawah rata-rata (tanda negatif), dengan antara lain:
 - a. Peningkatan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) umum maupun teknis, workshop, bimbingan teknis yang berhubungan dengan sikap, perilaku, ketrampilan, dan motivasi untuk memberikan pelayanan yang prima (*service excellent*);
 - b. Studi banding dan/ atau kunjungan kerja pada DPMPTSP atau institusi pemberi pelayanan yang sudah sukses dalam menyelenggarakan pelayanan publik, utamanya dalam bidang perizinan dan non perizinan.
 - c. Peningkatan sarana dan prasarana serta fasilitas untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan baik berupa pengadaan, peningkatan, dan rehabilitasi, maupun revitalisasi.
2. Menerapkan dan mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam bidang Perizinan dan Non Perizinan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai wujud janji/ komitmen akan memberikan pelayanan lebih baik dan berkualitas kepada pengguna pelayanan khususnya atau masyarakat pada umumnya.
3. Perlu upaya peningkatan pengetahuan dan kepercayaan serta keyakinan masyarakat pengguna layanan publik Bidang Perizinan dan Non Perizinan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Blitar, antara lain dengan:

- a. Meningkatkan kemampuan dan ketrampilan implementasi *Online Single Submission (OSS)* dalam bidang Pelayanan Publik khususnya pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
 - b. Meningkatkan secara intensif penyuluhan dan sosialisasi secara komunikatif dan komprehensif baik secara langsung maupun melalui media kepada masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar;
 - c. Melakukan kerjasama kepada Pemerintah Desa, Lembaga sosial kemasyarakatan, komunitas dan asosiasi yang memiliki banyak anggota dalam rangka penyampaian informasi pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Blitar;
 - d. Memberikan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada masyarakat yang memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan dan pengembangan pelayanan perizinan dan non perizinan DPMPTSP Kabupaten Blitar.
4. Secara periodik melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai amanat peraturan perundang-undangan dan sekaligus memberikan gambaran perkembangan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan DPMPTSP Kabupaten Blitar.