

LAPORAN AKHIR
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BIDANG PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
KABUPATEN BLITAR TAHUN 2019



KERJASAMA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BLITAR
DENGAN
PUSAT PENGEMBANGAN EKONOMI PEMBANGUNAN (PPEP)
FEB UNS SURAKARTA
TAHUN 2019

E. Hasil Akhir Survey IKM Pelayanan Publik DPMPTSP

Berdasarkan hasil-hasil survey IKM pelayanan perizinan dan non perizinan untuk masing-masing karakteristik pengguna pelayanan publik yang diselenggarakan DPMPTSP Kabupaten Blitar, maka dapat dihasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Blitar secara komprehensif.

Nilai akhir IKM terhadap pelayanan publik baik pelayanan perizinan maupun non perizinan yang diselenggarakan DPMPTSP Kabupaten Blitar tersebut menunjukkan angka sebesar 81,50 dengan kategori mutu pelayanan "B" atau masuk dalam kategori "Baik". Nilai rata-rata unsur pelayanan publik bidang perizinan dan

non perizinan yang paling tinggi dalam IKM Pelayanan Publik secara menyeluruh itu adalah: (i) Persyaratan (NRR = 3,30); (ii) Waktu Penyelesaian (NRR = 3,26); (iii) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (NRR = 3,27); (iv) Kompetensi Pelaksana (NRR = 3,31); dan (v) Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan (NRR = 3,26).

Berdasarkan tabel hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan DPMPTSP, meskipun secara keseluruhan mutu pelayanan sudah sangat baik, namun menurut seluruh responden pengguna pelayanan, unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai di bawah rata-rata semua unsur (3,26) dan perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan dan disempurnakan adalah:

- a. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (NRR = 3,24);
- b. Biaya / Tarif (NRR = 3,24);
- c. Perilaku Pelaksana (NRR = 3,24); dan
- d. Sarana dan Prasarana (NRR = 3,22).

Secara lengkap hasil akhir survei IKM pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan DPMPTSP Kabupaten Blitar secara keseluruhan dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.75.
Hasil Akhir IKM Pelayanan Publik Bidang Perizinan dan Non Perizinan yang Diselenggarakan DPMPTSP Kabupaten Blitar

No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,30
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24
3.	Waktu Penyelesaian	3,26
4.	Biaya/ Tarif	3,24
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27
6.	Kompetensi Pelaksana	3,31
7.	Perilaku Pelaksana	3,24

8.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,26
9.	Sarana dan Prasarana	3,22
	Rata-rata	3,26
	Nilai IKM	81,50

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Analisis Regresi Linier Berganda yang dilaksanakan pada tahun 2020, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Mekarwangi Kabupaten Serang adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Mekarwangi Kabupaten Serang adalah sebagai berikut:
 1. Untuk dimensi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu maka terdapat dua variabel yang memiliki pengaruh signifikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,1228 dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,1228.
 2. Sedangkan aspek pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Mekarwangi Kabupaten Serang memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,1228 dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,1228.
 3. Untuk dimensi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu maka terdapat dua variabel yang memiliki pengaruh signifikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,1228 dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,1228.
 4. Untuk dimensi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu maka terdapat dua variabel yang memiliki pengaruh signifikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,1228 dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,1228.