



# PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN

## DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Jl. A. Yani No. 357 Purwodadi Grobogan Jawa Tengah Kode Pos 58111  
No. Telp./Fax. (0292) 421330, E-mail : [disperindag@grobogan.go.id](mailto:disperindag@grobogan.go.id)  
Website : [disperindag.grobogan.go.id](http://disperindag.grobogan.go.id)

Purwodadi, Juni 2020

Nomor :

Lampiran : 1 (satu) bd

Perihal : Laporan Hasil Survey Kepuasan  
Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik  
Disperindag Kabupaten Grobogan  
Tahun 2020 (Semester 1)

Kepada :

Yth. Bupati Grobogan  
di -

PURWODADI

Bersama ini kami sampaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan Tahun 2020 (Semester 1) sebagai berikut :

### I. Dasar

Laporan Hasil Survey ini kami sampaikan berdasarkan Laporan Hasil Kepuasan Masyarakat atas kinerja pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan yang telah dilakukan oleh Tim Kapabilitas APIP Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan selama bulan Januari s.d. Juni 2020.

### II. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan akuntabilitas dan kapabilitas pelayanan publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan menuju kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

### III. Tujuan

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan;
- b. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan;
- c. Melakukan perubahan dan peningkatan kinerja pelayanan publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan.

### IV. Responden

Responden dari pengisian kuesioner yang diberikan adalah masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan.

#### V. Materi Survey

Adapun materi Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan adalah menyangkut Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

#### V. Kesimpulan Hasil Survey

Dari hasil survey dapat disimpulkan bahwa secara umum masyarakat pengguna pelayanan publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan menyatakan PUAS, namun masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan kinerja Pelayanan Publik antara lain :

- a. Belum adanya informasi tentang jenis pelayanan yang ada di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan;
- b. Perlu adanya informasi tentang persyaratan ijin yang ditempel di ruang pelayanan atau papan informasi dinas;
- c. Belum adanya ruang tunggu yang memadai di ruangan pelayanan;
- d. Perlunya peningkatan sarana dan prasarana ruang pelayanan;
- e. Perlunya peningkatan pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Terlampir kami sertakan Laporan Hasil Survey dan Tim Kapabilitas APIP Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan.

Demikian hasil laporan ini kami sampaikan dengan hormat, untuk menjadikan periksa.

KEPALA DINAS  
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN  
KABUPATEN GROBOGAN

