

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun adalah instansi yang berperan penting dalam penyelenggaraan izin usaha di Kabupaten Karimun. Setiap tahunnya, DPMPTSP telah melakukan survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Namun, IKM merupakan survei yang dilakukan terhadap pelayanan publik tidak spesifik terhadap pelayanan DPMPTSP. Padahal informasi terkait kualitas pelayanan sangat penting untuk kelancaran proses perizinan di Kabupaten Karimun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan DPMPTSP Karimun dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dengan metode *six sigma*. *Six sigma* merupakan salah satu cara untuk mengetahui kualitas layanan. *Six sigma* berfokus pada perbaikan proses yang berkelanjutan. Sehingga DPMPTSP diharapkan dapat menerapkan perbaikan proses kualitas jasa yang berkelanjutan serta mengakomodir semua ketidakpuasan layanan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode campuran. Teknik pengambilan data adalah dengan wawancara, pengambilan data sekunder, dan penyebaran kuesioner. Wawancara dilakukan kepada Kepala Bidang Pengaduan dan Kebijakan Layanan DPMPTSP Karimun. Sedangkan responden dalam penyebaran kuesioner adalah 100 pengguna jasa DPMPTSP Karimun dengan teknik pengambilan sampel jenuh. Kualitas layanan dianalisis menggunakan metode DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) *six sigma*. Sedangkan faktor-faktor seperti fasilitas, sistem informasi, jaminan petugas, kecepatan layanan, *customer service* dan biaya dianalisis menggunakan QFD, regresi, dan simulasi Monte-Carlo.

Hasil dari penelitian ini, nilai *sigma* DPMPTSP adalah 3.59. Artinya, kinerja layanan DPMPTSP belum maksimal. Adapun faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna jasa DPMPTSP adalah jaminan dari petugas dalam melayani, kecepatan layanan perizinan, dan kecepatan merespon pengaduan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu DPMPTSP Karimun dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan serta memaksimalkan kepuasan pengguna jasa dengan cara meningkatkan kinerja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci: DMAIC, kualitas pelayanan, QFD, Regresi, *six sigma*