



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS



LAPORAN EVALUASI HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM.....	14
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner.....	16
2. Hasil Olah Data SKM	22
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM.....	27
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya (IKM 2023)...	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Bengkalis sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bengkalis, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat, Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sebelumnya dilakukan secara Manual dalam bentuk kuisisioner dan mulai pada Bulan Juli 2023 sudah di upgrade dengan menggunakan sistem Online dengan link sisukma.bengkaliskab.go.id. Hasil SKM yang didapat merangkum



data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.



Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah petugas dan aparatur yang di tunjuk sebagai admin/operator untuk mengelola hasil SKM yang dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi berbasis website yaitu SISUKMA (Sistem Survei Kepuasan Masyarakat).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian survei kepuasan masyarakat mulai Tahun 2023 menggunakan sistem yang berbasis online dengan mengakses link *sisukma.bengkaliskab.go.id*. Pelaksanaan SKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menggunakan 2 alat bantu yaitu berupa pengisian SKM pada anjungan dan pengisian dengan scan barcode yang berbentuk akrilik di meja layanan. Kuesioner SKM tersebut terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yaitu :

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 pelayanan 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, ketrampilan 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 yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam operasional yaitu pukul : 08.00 – 12.00 WIB dan 13.00 – 16.00 WIB Hari Senin s.d Jumat. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan menggunakan Anjungan Aplikasi SISUKMA atau Dengan menscan barcode SISUKMA yang telah disiapkan di meja petugas layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Hasil dari pengisian responden akan otomatis terekap pada Aplikasi ini.



2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan, 1 (satu) semester, dan 1 (satu) tahun. Untuk penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember 2024	260
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember-Januari 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 15.185 orang dengan jumlah respondens 317 orang.



Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**. Berdasarkan Tabel **Krejcie and Morgan**, jika jumlah populasi penerima layanan periode Januari s.d Desember 2024 berjumlah 15.227 orang, selanjutnya jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 375 orang.

Namun di lapangan jumlah respondens atau populasi sampel yang dapat dikumpulkan selama periode Tahun 2024 tidak sesuai dengan tabel **Krejcie and Morgan**, yaitu berjumlah 292 orang. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain :

- Sebagian proses pelayanan perizinan berusaha dan non berusaha dapat dilakukan secara elektronik atau online di mana saja tanpa harus tatap muka mendatangi Kantor DPMPTSP Kabupaten Bengkalis;
- Kekhawatiran responden mungkin merasa tidak nyaman memberikan informasi pribadi atau sensitif dalam kuesioner, terutama jika mereka merasa tidak yakin tentang siapa yang akan melihat data tersebut;
- Kebosanan sehingga tidak semua penerima layanan bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi Aplikasi SiSukma ini setelah menerima layanan, respondens kurang berminat untuk melengkapi seluruh kuesioner karena menganggap beberapa kuesioner mungkin terlalu panjang atau repetitif;
- Karena tidak ada keuntungan secara langsung yang respondens rasakan setelah mengisi kuisisioner.



TABEL KREJCIE AND MORGAN

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1,200	291
15	14	230	144	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	306
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	346
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	214	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	226	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	108	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	379
180	123	900	269	40,000	380
190	127	950	274	50,000	381
200	132	1,000	278	75,000	382
210	136	1,100	285	100,000	384



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Tahun 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 292 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	126	43 %
		PEREMPUAN	166	57 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	4	1,37 %
		SLTA	106	36,3 %
		DIII	65	22,26 %
		SI	104	35,62 %
		S2	12	4,11 %
		S3	1	0,34 %
3	PEKERJAAN	TNI	0	0 %
		POLRI	0	0 %
		PNS	13	4,45 %
		SWASTA	104	35,62 %
		WIRUSAHA	48	16,44 %
		LAINNYA	127	43,49 %
4	JENIS LAYANAN	IZIN PRAKTIK AHLI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK	2	0,68 %
		IZIN KERJA TEKNISI GIGI	2	0,68 %
		IZIN PENGUMPULAN UANG DAN BARANG	1	0,34 %
		IZIN OPERASIONAL LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)	1	0,34 %
		IZIN PEMASANGAN SPANDUK/BALEHO/REKLAME DAN SEJENISNYA	1	0,34 %
		IZIN PRAKTIK FISIOTERAPIS	1	0,34 %
		IZIN PRAKTIK BIDAN	12	4,11%
		IZIN PRAKTIK RADIOGRAFER	2	0,68 %
		PERIZINAN NON BERUSAHA PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG)	8	2,74%
		TANDA DAFTAR LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)	3	1,03%



	PERIZINAN BERUSAHA RISIKO TINGGI	4	1,37%
	IZIN PRAKTIK TENAGA GIZI	6	2,05 %
	IZIN KERJA TENAGA SANITARIAN	1	0,34 %
	IZIN UTD RSUD	2	0,68 %
	IZIN PRAKTIK DOKTER	7	2,4%
	IZIN KERJA PEREKAM MEDIS	7	2,4%
	PERIZINAN BERUSAHA RISIKO RENDAH	27	9,25 %
	IZIN PRAKTIK PERAWAT	39	13,36%
	IZIN RISET DAN PENELITIAN	103	35,27%
	IZIN USAHA LEMBAGA PENEMPATAN TENAGA KERJA SWASTA	2	0,68%
	IZIN PRAKTIK APOTEKER	8	2,86%
	IZIN PRAKTIK TERAPI WICARA	1	0,34%
	PERIZINAN BERUSAHA RISIKO MENENGAH RENDAH	8	2,74 %
	PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB-UMKU)	4	1,37%
	PERIZINAN NON BERUSAHA IZIN PENDIRIAN PROGRAM ATAU SATUAN PENDIDIKAN	3	1,03%
	PERIZINAN NON BERUSAHA IZIN PENDIRIAN SATUAN PENDIDIKAN NONFORMAL	2	0,68%
	PERIZINAN BERUSAHA SURAT PERNYATAAN KESANGGUPAN PENGELOLAAN DAN PEMANTAUAN LINGKUNGAN HIDUP (SPPL)	11	3,77%
	IZIN PRAKTIK TERAPIS GIGI DAN MULUT	3	1,03%
	IZIN PRAKTIK TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN	7	2,4%
	PERIZINAN BERUSAHA RISIKO MENENGAH TINGGI	2	0,68%
	IZIN TUKANG GIGI	2	0,68%
	PERIZINAN BERUSAHA PERSETUJUAN KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG (PKKPR)	8	2,74%
	IZIN DAN PENYELENGGARAAN PRAKTIK PSIKOLOGI KLINIS	1	0,34%
	IZIN PRAKTIK ELEKTROMEDIS	1	0,34%



3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

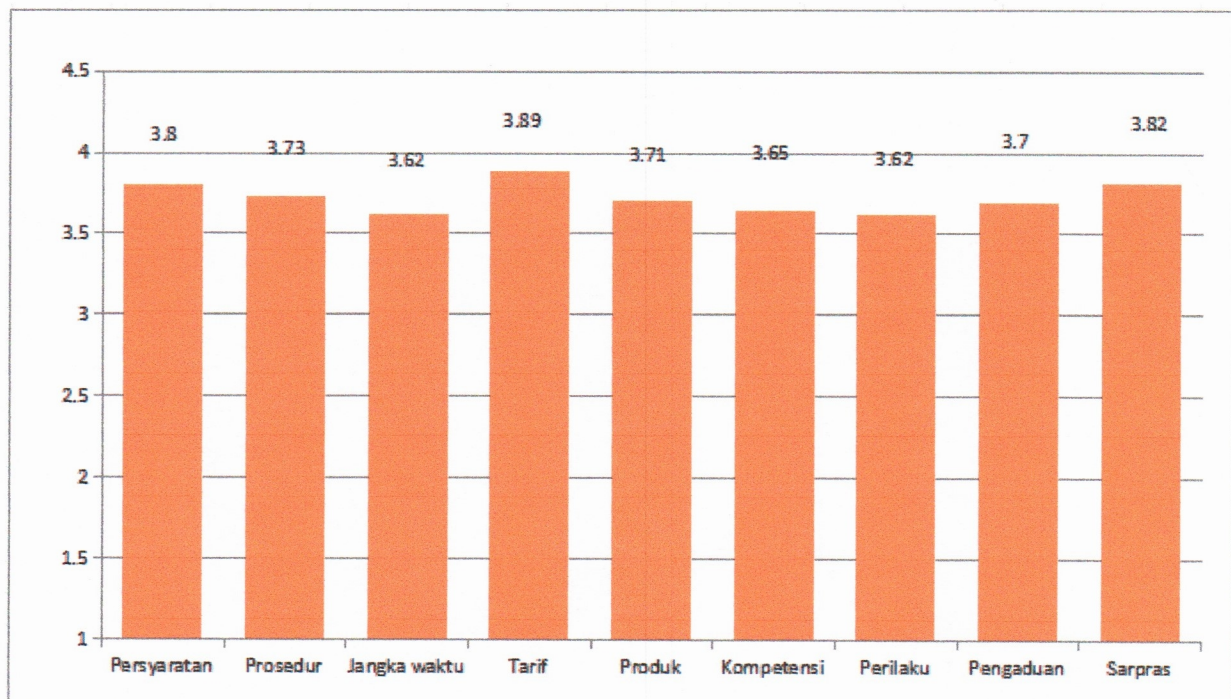
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,8	3,73	3,62	3,89	3,71	3,65	3,62	3,7	3,82
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		93,21 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM per Unsur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Seluruh unsur pelayanan mendapat kategori A
2. **Waktu layanan** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,62 serta **perilaku pelaksana** mendapatkan nilai yang sama 3,62, dan terendah berikutnya adalah **kompetensi pelaksana** dengan nilai 3,65.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **tarif** mendapatkan nilai tertinggi 3,89, dan **sarpras** nilai tertinggi kedua yaitu 3,82 dan unsur **persyaratan** merupakan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai yang sama yakni 3,8.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah ada namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan;
2. Belum semua petugas layanan pernah diberikan pelatihan khusus terkait pelayanan/*service excellent* untuk memberikan pelayanan perizinan secara maksimal tepat pada waktunya dan bertanggungjawab secara penuh dalam menyelesaikan prosedur perizinan, memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun kepada masyarakat;
3. Belum semua Petugas yang ditempatkan pada bagian *front office* selalu dapat selalu membiasakan diri untuk lebih disiplin dalam mengatur jam kerja, dengan datang tepat waktu ke kantor;
4. Produk pelayanan atau hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai, hanya saja sebagian penerima layanan yang lokasinya di Kecamatan tidak mengetahui bahwa izin bisa diambil melalui UPT di Kecamatan.



4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

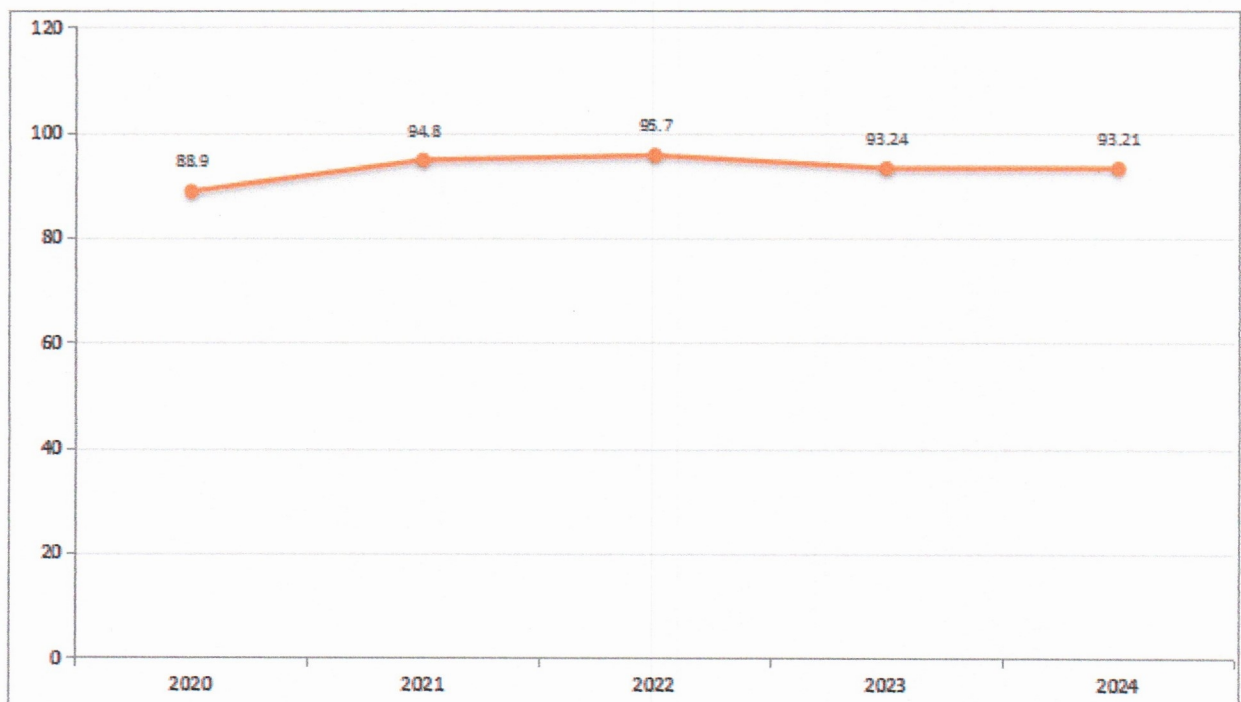
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√		Kepala OPD
2	Perilaku Pelaksana/ petugas	Lakukan penerapan SOP dalam berinteraksi dengan penerima layanan termasuk security	√	√	√	√	Bidang Sekretariat dan Kepala OPD
		Membudayakan pelayanan yang ramah dan murah senyum	√	√	√	√	Bidang Sekretariat dan Kepala OPD
3	Kompetensi Pelaksana/ petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kepala OPD
4	Prosedur Pelayanan	Melakukan evaluasi dan rapat berkala internal	√	√	√	√	Kepala OPD
5	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melakukan sosialisasi Sp4nlapor!	√				Bidang Pengaduan Pelaporan dan Kebijakan Layanan



4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Trend tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dapat dilihat melalui grafik berikut :

**NILAI SKM DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
TAHUN 2020-2024**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2020 hingga 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Sedangkan pada Tahun 2023 dan 2024 mengalami sedikit penurunan dikarenakan kurangnya populasi responden yang mengisi SKM.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 93,21. Ini menunjukkan konsistensi kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dari Tahun 2022 hingga 2024 yang berada diatas nilai 90.
- Seluruh unsur pelayanan mendapat kategori A
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, perilaku pelaksana, serta kompetensi pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, sarana dan prasana, dan persyaratan.

Bengkalis, 31 Desember 2024

Pit. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS,



MUHAMMAD THAIB, SH, MH
Pembina
NIP 19780912201011003




LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner

a. Kuesioner manual



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Antara No. ... Bengkalis Kode Pos. 28751
 Telepon 0766-23615, Fax 0766-23615 E-mail dpmptsp@bengkalis.kab.go.id Website dpmptsp.bengkalis.kab.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Tanggal Survey : ... Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-17.00*

Jenis Kelamin : L P USIA : _____ Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRA USAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima

II PENDAFTARAN RESPON TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

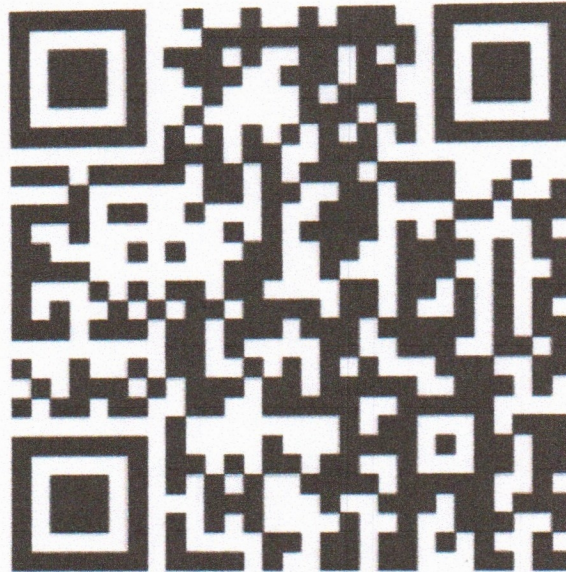
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Peryaratan pelayanannya dengan jenis pelayanannya</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P¹⁾</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Peryaratan pelayanannya dengan jenis pelayanannya	P ¹⁾	a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi Kemampuan petugas dalam pelayanan</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P⁶⁾</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Kompeten</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Kompeten</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Kompeten</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Kompeten</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi Kemampuan petugas dalam pelayanan	P ⁶⁾	a. Tidak Kompeten	1	b. Kurang Kompeten	2	c. Kompeten	3	d. Sangat Kompeten	4
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Peryaratan pelayanannya dengan jenis pelayanannya	P ¹⁾																				
a. Tidak sesuai	1																				
b. Kurang sesuai	2																				
c. Sesuai	3																				
d. Sangat Sesuai	4																				
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi Kemampuan petugas dalam pelayanan	P ⁶⁾																				
a. Tidak Kompeten	1																				
b. Kurang Kompeten	2																				
c. Kompeten	3																				
d. Sangat Kompeten	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P²⁾</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	P ²⁾	a. Tidak mudah	1	b. Kurang mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P⁷⁾</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P ⁷⁾	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	d. Sangat sopan dan ramah	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	P ²⁾																				
a. Tidak mudah	1																				
b. Kurang mudah	2																				
c. Mudah	3																				
d. Sangat Mudah	4																				
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P ⁷⁾																				
a. Tidak sopan dan ramah	1																				
b. Kurang sopan dan ramah	2																				
c. Sopan dan ramah	3																				
d. Sangat sopan dan ramah	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam membenarkan pelayanan</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P³⁾</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam membenarkan pelayanan	P ³⁾	a. Tidak cepat	1	b. Kurang cepat	2	c. Cepat	3	d. Sangat cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P⁸⁾</td> </tr> <tr> <td>a. Buruk</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P ⁸⁾	a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam membenarkan pelayanan	P ³⁾																				
a. Tidak cepat	1																				
b. Kurang cepat	2																				
c. Cepat	3																				
d. Sangat cepat	4																				
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P ⁸⁾																				
a. Buruk	1																				
b. Cukup	2																				
c. Baik	3																				
d. Sangat Baik	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban Biaya/tarif dalam pelayanan</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P⁴⁾</td> </tr> <tr> <td>a. Sangat mahal</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup mahal</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Murah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Gratis</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban Biaya/tarif dalam pelayanan	P ⁴⁾	a. Sangat mahal	1	b. Cukup mahal	2	c. Murah	3	d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P⁹⁾</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak ada</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Ada tetapi tidak berfungsi</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Dikelola dengan baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan	P ⁹⁾	a. Tidak ada	1	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	c. Berfungsi kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban Biaya/tarif dalam pelayanan	P ⁴⁾																				
a. Sangat mahal	1																				
b. Cukup mahal	2																				
c. Murah	3																				
d. Gratis	4																				
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan	P ⁹⁾																				
a. Tidak ada	1																				
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2																				
c. Berfungsi kurang maksimal	3																				
d. Dikelola dengan baik	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P⁵⁾</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P ⁵⁾	a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4											
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P ⁵⁾																				
a. Tidak sesuai	1																				
b. Kurang sesuai	2																				
c. Sesuai	3																				
d. Sangat sesuai	4																				

Motto : RAMAH (Responsif, Akuntabel, Melayani, Arit, Harmonis)

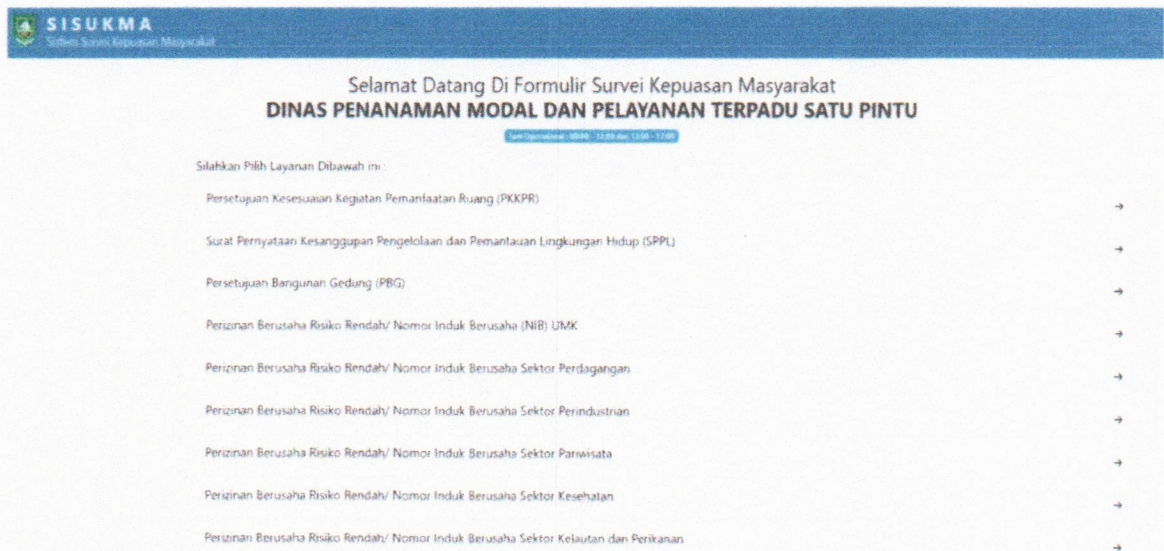
b. Kuesioner online sisukma.bengkaliskab.go.id

- Screenshot tampilan jenis layanan melalui scan barcode :

QR Code Survei



- Screenshot jenis layanan melalui anjungan :



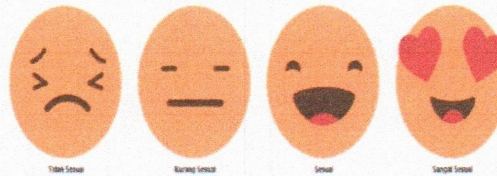
Selamat Datang Di Formulir Survei Kepuasan Masyarakat
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Selanjutnya Pilih Layanan Di Bawah Ini :

- ↳ Izin Pemasangan Spanduk/Balok/Reklame dan Sejenisnya
- ↳ Izin Pendidikan Program atau Satuan Pendidikan
- ↳ Izin Pendidikan Satuan Pendidikan Nonformal
- ↳ Izin Pengumpulan Anasir yang beresifat Terutup yang disimpan di Lembaga Keasapan Daerah Kabupaten Bengkalis
- ↳ Izin Pengumpulan Uang dan Barang
- ↳ Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) atau Organisasi Sosial (ORSOS)
- ↳ Izin Koperasi Simpan Pinjam
- ↳ Izin Pembukaan Kantor cabang Koperasi Simpan Pinjam
- ↳ Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi Simpan Pinjam
- ↳ Izin Pembukaan Kantor Kasi Koperasi Simpan Pinjam
- ↳ Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) atau Organisasi Sosial (ORSOS)

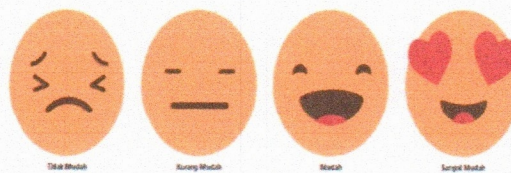
- Screenshot unsur yang ditanyakan pada aplikasi Sisukma :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?



1/2024/2024

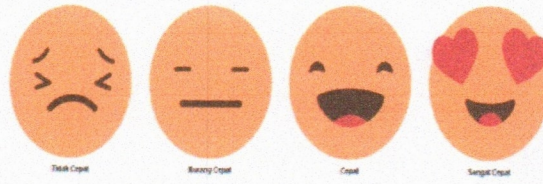
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini ?



1/2024/2024

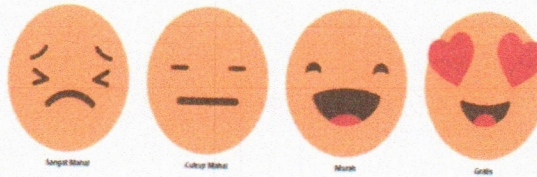


3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?



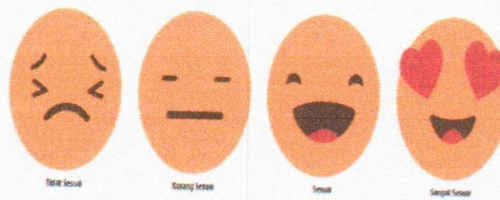
1. Tidak Pernah

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya / tarif dalam pelayanan ?



1. Tidak Pernah

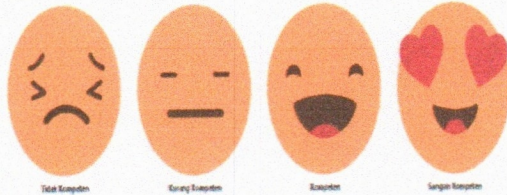
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?



1. Tidak Pernah

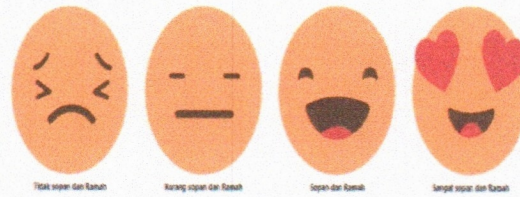


6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / Kemampuan petugas dalam pelayanan ?



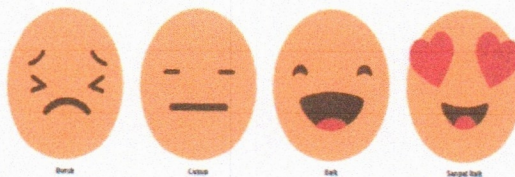
1 Klik disini

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?



1 Klik disini

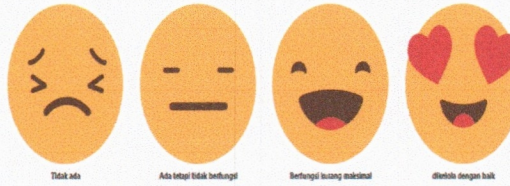
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?



1 Klik disini



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan ?



Tidak ada

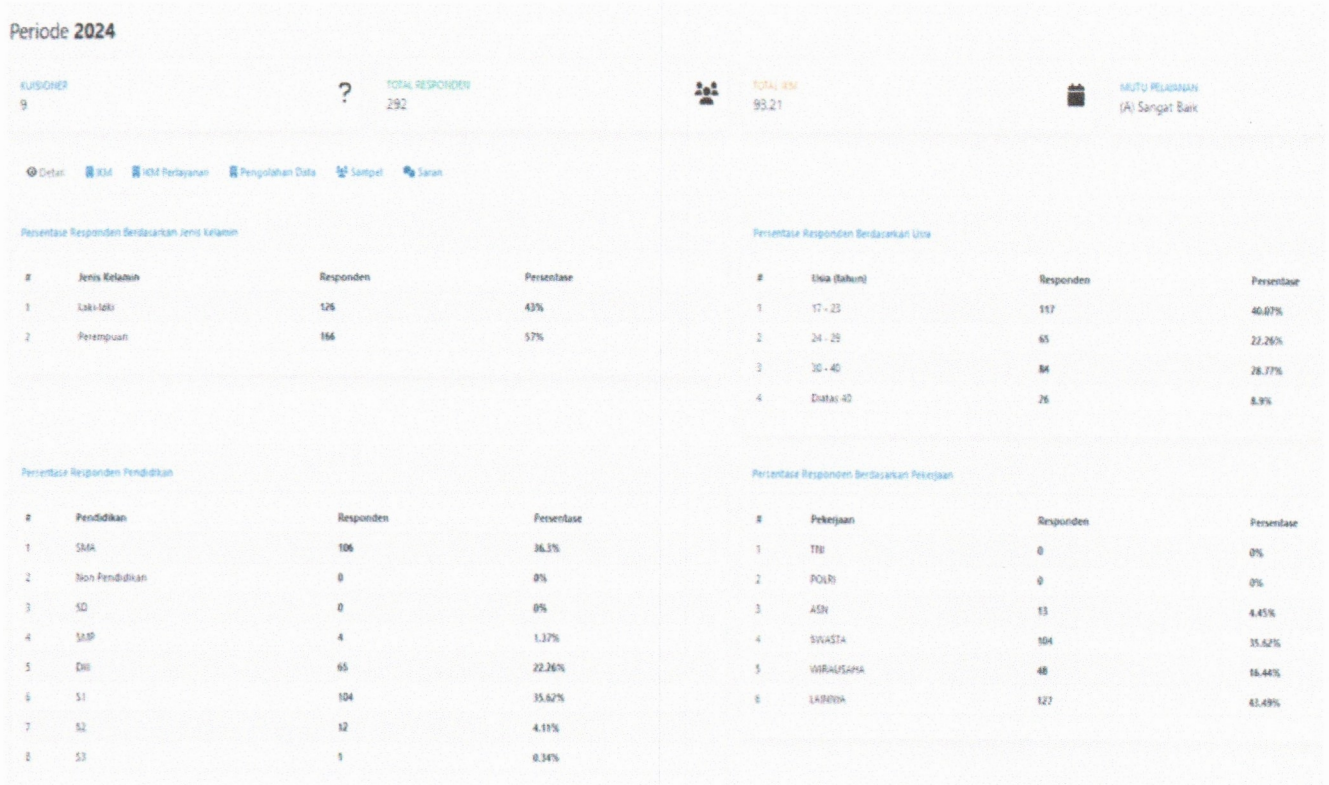
Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Berfungsi dengan baik

Klik Jawaban

2. Hasil Olah Data SKM



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PERUNSUR LAYANAN**

Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Periode : 2024
 Alamat : Jl. Perwira Kecamatan Bengkalis Kota
 Telp. Fax : 081268610005

No Res	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	3	4
12	4	4	4	4	3	3	3	3	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	3	4	3	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	3	3	4	4	4
17	3	4	3	4	4	4	3	4	4
18	3	3	3	4	3	4	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	3	3	3	3
23	4	4	3	4	3	3	3	4	4
24	4	4	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	4	4	3	3	4
26	4	3	3	4	3	4	3	4	4
27	3	3	3	4	3	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	4	4	4	4	3	3	3	4	4
40	4	4	4	4	3	3	3	4	4
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	3	3	4	3	4
43	4	4	3	4	3	4	3	4	4
44	4	4	3	4	3	3	3	4	4
45	4	4	3	4	3	3	3	4	4
46	4	3	3	4	4	4	4	4	4
47	4	3	3	4	4	4	4	3	4
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	4	4	4	4	3	4	4	4
51	3	4	4	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	4	4	3	3	4
53	3	3	3	4	4	3	4	3	4
54	3	3	3	4	4	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	3
68	4	4	4	4	4	4	3	3	3
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	3	4	4	4
71	4	4	4	4	3	3	3	4	4
72	4	4	4	4	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	3	3	3	3	4



74	4	4	4	4	3	3	3	3	3
75	4	3	3	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	4	4	4	4	4	4
77	4	3	3	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	4	4	4	4	4	4
79	4	3	3	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	4	3	3	3	3	3
81	4	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	4	3	4	4	3	3	3	3
83	3	3	4	3	4	4	3	4	3
84	3	3	3	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	3	3
112	4	4	4	4	3	4	4	4	4
113	4	4	4	4	3	4	3	3	4
114	4	4	4	4	3	3	3	4	4
115	4	3	3	4	3	3	3	3	4
116	4	3	3	4	3	3	3	3	4
117	4	3	3	4	3	3	3	3	3
118	4	3	3	3	3	3	4	3	3
119	4	3	3	3	3	3	3	3	4
120	3	4	4	4	4	4	3	3	3
121	3	4	4	4	4	4	3	3	3
122	3	4	4	4	3	4	4	4	4
123	3	4	4	4	3	3	4	4	4
124	3	4	4	4	3	3	3	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	3	3	4	4
131	4	4	4	4	4	3	3	4	4
132	4	4	4	3	4	4	3	3	3
133	4	4	3	4	3	4	4	3	4
134	4	4	3	4	3	4	4	3	4
135	4	4	3	4	3	4	3	4	3
136	4	4	3	4	3	3	4	3	3
137	4	4	3	4	3	3	4	3	3
138	4	3	4	4	4	3	3	4	4
139	4	3	4	4	3	4	4	4	4
140	4	3	4	4	3	4	4	4	4
141	4	3	3	4	3	3	3	3	4
142	4	3	3	4	3	3	3	3	3
143	4	3	3	3	4	4	3	4	4
144	4	3	3	3	3	4	3	3	4
145	3	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	4	4	3	4	4
148	3	3	4	4	3	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	4	3	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4



161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
164	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
166	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
167	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
168	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
169	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2
170	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
171	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
172	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
174	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
191	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
192	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
193	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
194	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
195	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
196	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
197	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
198	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
199	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
200	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3
201	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4
202	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3
203	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
204	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
205	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
206	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
207	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
226	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
227	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
228	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
229	4	4	2	4	4	3	2	3	3	4
230	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
231	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
232	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
233	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



248	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
249	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
250	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
251	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
252	4	3	2	3	4	3	2	3	3	
253	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
254	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
255	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
256	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
267	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
269	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
270	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
271	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
272	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
273	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
275	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
276	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
277	3	3	2	4	4	3	3	4	4	
278	3	3	2	4	4	3	3	3	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
287	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
288	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
289	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
290	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
291	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
292	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Nilai/Unsur	1111	1090	1057	1137	1083	1067	1058	1080	1115	
NRR/Unsur	3.8	3.73	3.62	3.89	3.71	3.65	3.62	3.7	3.82	
NRR Tertimbang/Unsur	0.42	0.41	0.4	0.43	0.41	0.41	0.4	0.41	0.42	
IkM Pelayanan										*) 3.73
										**) 93.21

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata Unsur
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kusioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN	93.21
--------------------	-------

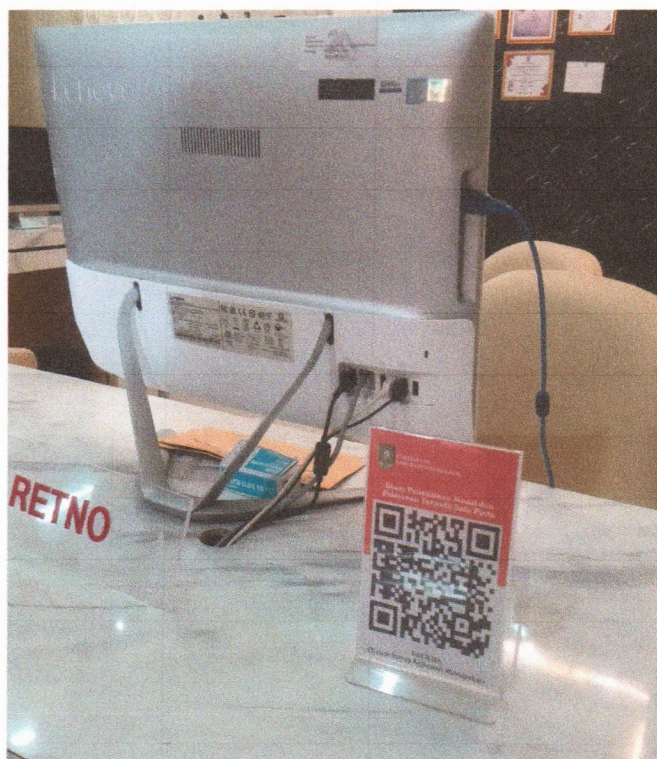
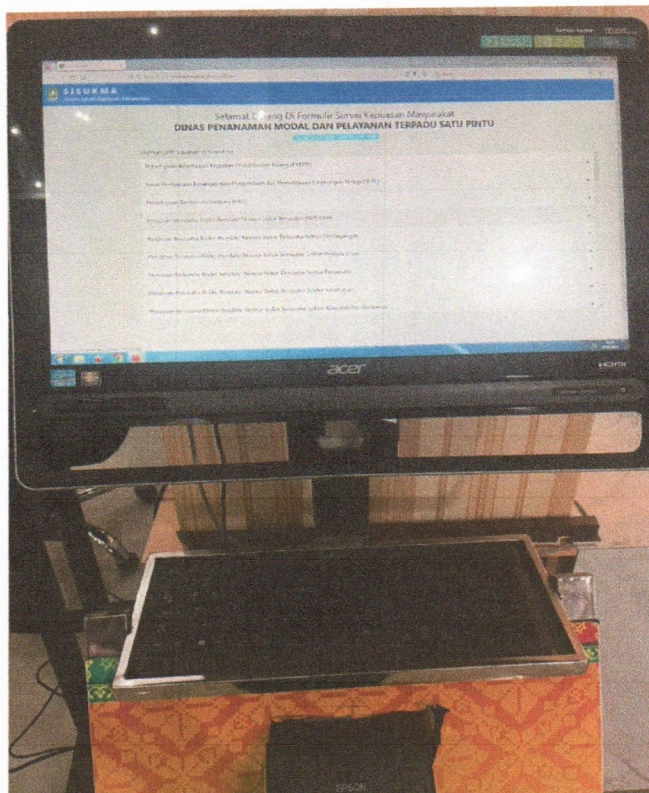
Mutu Pelayanan:

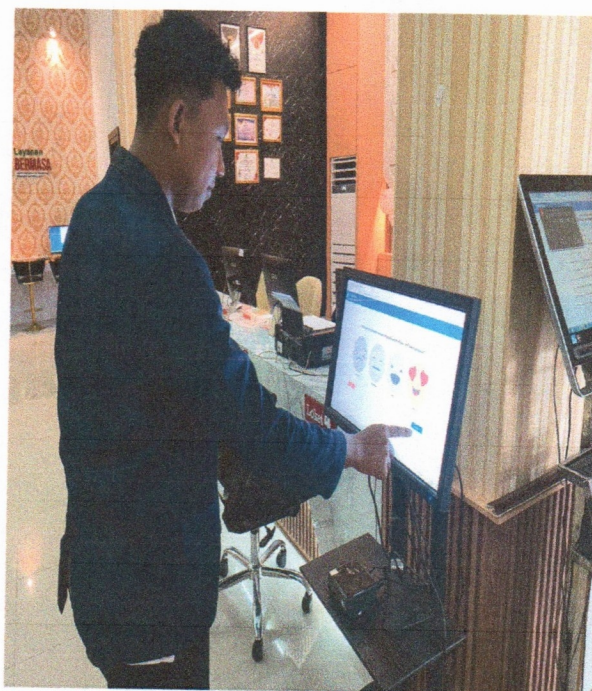
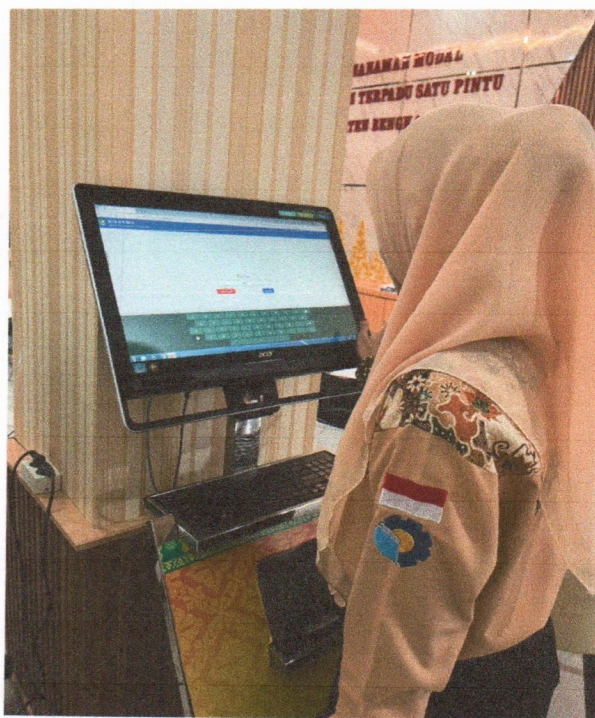
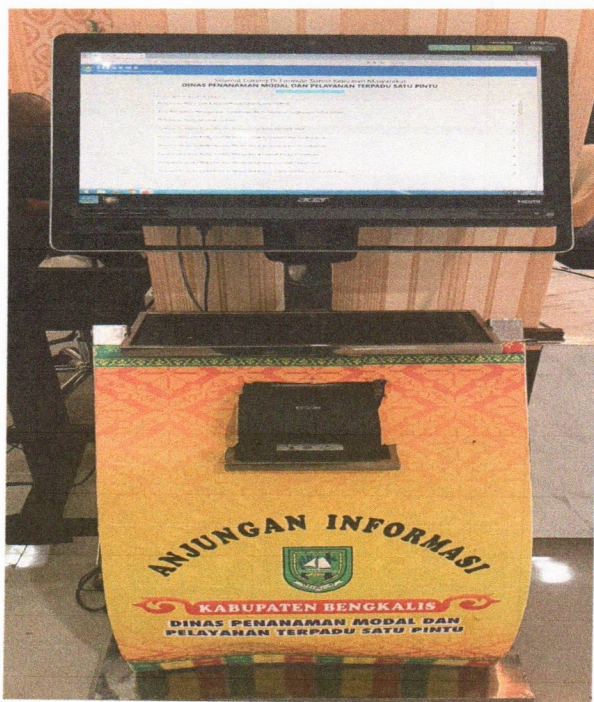
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik): 25,00 - 64,99

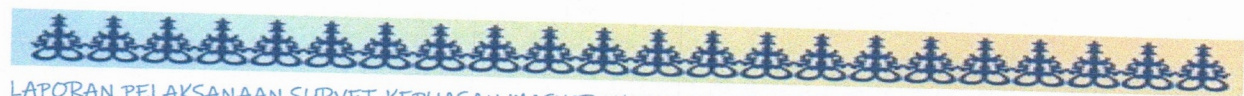
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.8
U2	Prosedur	3.73
U3	Waktu Pelayanan	3.62
U4	Biaya / Tarif	3.89
U5	Produk Pelayanan	3.71
U6	Kompetensi Pelaksana	3.65
U7	Perilaku Pelaksana	3.62
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.7
U9	Sarana dan Prasarana	3.82



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)







4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
2023



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, digunakan untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan publik. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terdapat beberapa tujuan dari penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Bengkalis perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, digunakan untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan publik. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terdapat beberapa tujuan dari penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Bengkalis perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.



BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh DPMPTSP Kabupaten Bengkalis periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,69	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67	A
3	Waktu Penyelesaian	3,62	A
4	Biaya/Tarif	3,93	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,69	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,69	A
7	Perilaku Pelaksana	3,73	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,68	A
9	Sarana dan Prasarana	3,86	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :




Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penang gung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Kepala OPD
2	Prosedur Pelayanan	2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kepala OPD
3	Perilaku Petugas	3.1 Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kepala OPD



BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

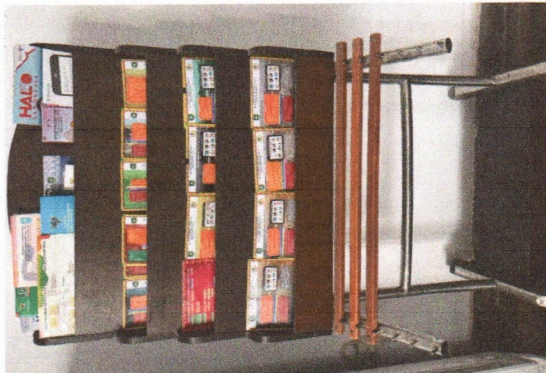
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi tindak lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website: dpmptsp.bengkalis.ab.go.id 2. <i>Tracking</i> Sistem melalui Aplikasi e-PINTER, yang sudah berjalan mulai pada Tahun 2017. 		Belum maksimalnya proses layanan melalui Online Single Submission (OSS) Berbasis Risiko karena sistem tersebut terus dalam proses penyempurnaan berkelanjutan.



3. Papan informasi ruang publik.

4. Memberikan kompensasi bagi pengguna layanan yang mengalami keterlambatan dalam pengurusan izin.



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS

PERATURAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
NOMOR: 561/PM/PT/SP/2023

PERATURAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

Menyatakan

1. bahwa untuk meningkatkan nilai tambah perekonomian yang baik dan pertumbuhan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan untuk meningkatkan kinerja Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Bengkalis, maka perlu diterbitkan Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

2. Kompetensi ini merupakan syarat wajib bagi semua bentuk investasi yang terdapat yang diarahkan oleh pemerintah.

3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

4. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

5. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

6. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

7. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

8. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

9. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

10. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

11. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

12. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

13. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

14. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

15. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

16. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

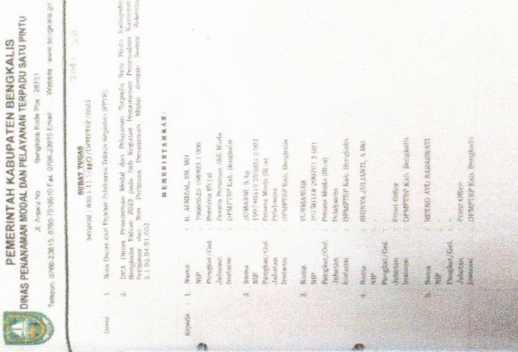

17. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

18. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.


19. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

20. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta berdasarkan pertimbangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan memperhatikan hal-hal yang terdapat dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.







2	2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	1. Telah dilakukan kegiatan pelayanan keiling oleh DPMPTSP Kab. Bengkalis dari Tahun 2020 s.d 2023.		Keterbatasan anggaran yang tersedia untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan keiling.
					



					
		<p>2. Telah dilakukan rapat internal monitoring dan evaluasi pelayanan.</p>			
					



3	3.1 Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	<p>1. Telah dilaksanakan kegiatan FGD serta kegiatan studi banding ke MPP Kota Batam yang dilaksanakan pada Bulan November 2023.</p>	   	Keterbatasan anggaran Bimtek/pelatihan.
---	------------------------------------------------------------------	-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------



BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%);
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut lain, namun akan dilakukan bertahap kedepannya.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan.	- Rapat rutin internal monitoring dan evaluasi pelayanan	6 (enam) bulan	Sekretaris dan Kepala OPD	DPMPPTSP Kab. Bengkalis



No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
		- Pelatihan dan training berkaitan pelayanan perizinan serta <i>service excellent</i> yang diperuntukan bagi petugas pelayanan.			

Bengkalis, 3 Januari 2024

KEPALA DINAS PENENAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU
 PINTU KABUPATEN BENGKALIS,



SASUKI RAKHMAD, AP, M. Si
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP.19750619 199503 1 003

