

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PERIODE JANUARI S/D JUNI 2023



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS

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	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	16
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM.....	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	19

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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat, Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui sistem Manual dalam bentuk kuisioner dan sudah di upgrade dengan menggunakan system Online dengan link sisukma.bengkalis.kab.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 tim yang di tunjuk sebagai admin/operator yang bertugas untuk mengelola hasil SKM, baik secara manual maupun secara online.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian survei kepuasan masyarakat untuk bulan januari - awal juni masih menggunakan sistem manual yang berbentuk kuisisioner. Namun, dari pertengahan bulan juni 2023 di upgrade dengan menggunakan sistem yang berbasis online dengan mengakses link sisukma.bengkaliskab.go.id. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2023	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-Agustus 2023	15

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 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 612 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 234 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada bulan Januari s/d Juni 2023, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 175 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENT ASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	56	32 %
		PEREMPUAN	119	68 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0,57 %
		SLTP	7	4 %
		SLTA	93	53,14 %
		DIII	2	1,14 %
		SI	67	<u>38,29 %</u>
		S2	5	2,86 %
3	PEKERJAAN	PNS	2	1,25 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	20	12,5 %
		WIRSAUSAHA	12	7,5 %
		LAINNYA	126	78,75 %

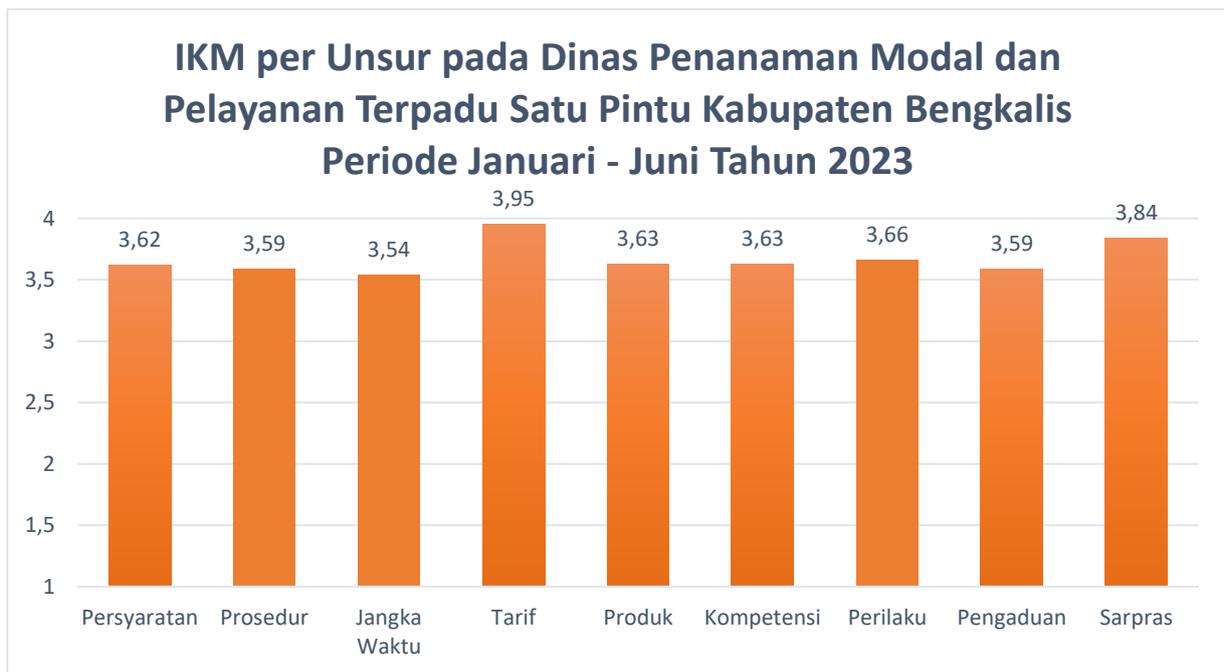
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,62	3,59	3,54	3,95	3,63	3,63	3,66	3,59	3,84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,81 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



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 Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,54. Selanjutnya prosedur dan pengaduan layanan yang mendapatkan nilai 3,59 adalah nilai terendah kedua.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,95 dari unsur layanan, dan Sarpras nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,84.

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.

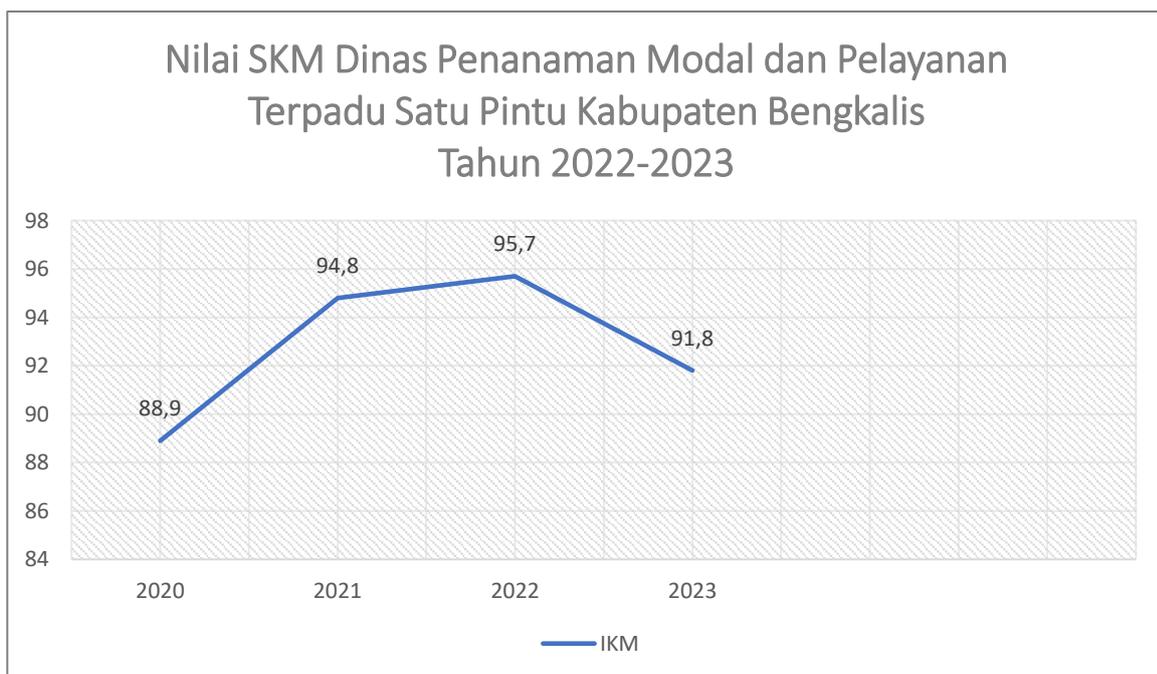
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi " <i>online</i> "	√	√	√		Kepala OPD

2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kepala OPD
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kepala OPD

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 (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan

kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023, pada tahun 2023 ini diambil periode Januari s/d Juni pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, 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 91,81. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2023.
- Seluruh unsur pelayanan mendapat kategori A
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif dan sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi, dan prilaku, kompetensi serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Bengkalis, Agustus 2023

**Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Bengkalis**



SUKI RAKHMAD, AP., M.Si
NIP. 19750619 199503 1 003

Kuesioner online sisukma.bengkaliskab.go.id

SISUKMA
Sistem Survei Kepuasan Masyarakat

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

Jam Operasional : 0800 - 1200 dan 1300 - 1700

Silahkan Pilih Layanan Dibawah ini :

Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)	→
Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)	→
Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	→
Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) UMK	→
Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha Sektor Perdagangan	→
Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha Sektor Perindustrian	→
Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha Sektor Pariwisata	→
Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha Sektor Kesehatan	→
Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha Sektor Kelautan dan Perikanan	→

Not Secure — sisukma.bengkaliskab.go.id

SISUKMA
Sistem Survei Kepuasan Masyarakat

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

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

[< Sebelumnya](#)

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 : Januari s/d Juni 2023
 Alamat : Jl. Antara Kecamatan Bengkalis
 Telp. Fax : 076623615

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	3	3	3	4	3	3	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	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	4	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	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	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	4	3	4	3	4
56	4	3	3	4	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	2	2	4	3	3	3	3	4
59	3	3	4	3	3	3	3	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	4	3	3	3	4	4	4
63	3	4	4	4	4	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4
71	3	2	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	2	4	3	3	4	2	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4

74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	2	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	3	4	4	4	4
79	3	3	4	3	4	4	4	4	4
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	4	3	3	4	4	4	4	3	4
85	4	4	3	4	4	3	4	4	3
86	3	3	3	4	4	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	3	3	4	3	4	4	3	4
91	4	4	3	4	4	3	4	4	4
92	3	3	3	4	3	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	4	3	4	4	4	4
99	4	4	3	4	4	4	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	4	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
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	3	3	3	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	3	3	3	3	3
113	3	4	3	4	3	4	3	3	3
114	4	2	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	4	3	3	4
116	3	3	3	4	3	4	4	2	3
117	3	4	2	4	3	3	4	3	4
118	4	3	3	4	3	4	3	2	3
119	3	4	4	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	3	4	4	3	4	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	2	4	4	3	3	2	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	2	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	3	3	3	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	3	4	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	3	3	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	4	3	3	4	3	4	3	3	3

161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	3	3	4	3	3	3	3	4
168	4	3	3	4	4	3	3	3	3
169	4	4	3	3	3	3	4	3	3
170	3	3	2	4	3	3	3	3	4
171	3	4	4	4	3	3	3	3	4
172	3	4	4	4	3	3	4	3	4
173	3	3	3	4	4	3	3	2	3
174	4	4	3	4	3	3	3	3	4
175	4	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai/Unsur	633	629	620	691	635	635	640	629	672
NRR/Unsur	3.62	3.59	3.54	3.95	3.63	3.63	3.66	3.59	3.84
NRR Tertimbang/Unsur	0.4	0.4	0.39	0.44	0.4	0.4	0.41	0.4	0.43
ikm Pelayanan									*) 3.67
									**) 91.81

Keterangan -
- U1 sd U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Unsur-unsur pelayanan
- 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 UNT PELAYANAN 91,81

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.62
U2	Prosedur	3.59
U3	Waktu Pelayanan	3.54
U4	Biaya / Tarif	3.95
U5	Produk Pelayanan	3.63
U6	Kompetensi Pelaksana	3.63
U7	Perilaku Pelaksana	3.66
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.59
U9	Sarana dan Prasarana	3.84

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

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN RENCANA AKSI
PERBAIKAN LAYANAN PERIZINAN
SEBAGAI RESPON ATAS SKM TAHUN 2022**

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
TAHUN 2022

untuk mengetahui apakah tindaklanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja rencana aksi/tindaklanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

a. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

b. Tujuan Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Sementara kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;

- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis; dan
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

2. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

a. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang terkumpul sejumlah 612 (enam ratus dua belas) bundel angket terhitung mulai dari bulan Januari s.d Desember 2022. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dengan nilai konversi/IKM sebesar **"95,7"** berada pada kategori/nilai mutu pelayanan "Sangat Baik" (pada interval 88,30-100.00), dari 612 (enam ratus dua belas) koresponden. Hasil IKM terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini disimpulkan bahwa nilai IKM berdasarkan hasil survei kepada pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada

Tahun 2022 adalah 95.7 dan berada pada kategori “SANGAT BAIK”. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Hasil analisa indikator unsur pelayanan (U1) Persyaratan pelayanan terhadap persyaratan perizinan dan nonperizinan mendapat responsive masyarakat sangat baik, dimana persyaratan sudah sesuai dengan ketentuan, dan persyaratan tersebut dipenuhi pemohon dalam mengurus layanan perizinan dan nonperizinan karena memudahkan pemohon/masyarakat dan tidak berbelit-belit. Unsur pelayanan (U1) persyaratan pelayanan menunjukkan hasil pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan dengan kualitas Sangat Baik dengan capaian hasil rata-rata 3,82;
2. Unsur pelayanan (U2) Prosedur pelayanan terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan juga mendapat hasil paling rendah dari 9 (sembilan) unsur, dimana prosedur pelayanan yang dilaksanakan perlu ditingkatkan, dapat dilihat dari hasil pencapaian pada Tahun 2022 dengan rata-rata nilai 3,80 kategori Sangat Baik;
3. Unsur pelayanan (U3) Keterangan waktu terhadap pemberian layanan perizinan dan nonperizinan sudah berjalan baik dimana dokumen izin yang diproses selesai tepat waktu yang ditetapkan dalam standar pelayanan, menunjukkan pencapaian hasil nilai rata-rata 3,78 kategori Sangat Baik;
4. Unsur pelayanan (U4) kewajaran Biaya Pelayanan terhadap pemberian layanan perizinan dan nonperizinan berjalan sesuai ketentuan yaitu tidak terdapat biaya pelayanan, semuanya wajar dan terkendali dalam pelaksanaan, sehingga respons masyarakat menunjukkan nilai yang sangat baik dengan nilai rata-rata 3,97 kategori Sangat Baik;
5. Unsur pelayanan (U5) Produk layanan dapat terlaksana dengan Sangat Baik, dengan nilai rata-rata 3,80 dimana

pemberian pelayanan lebih mengedepankan kualitas pelayanan mulai dari pelayanan front office, back office sampai penerbitan izin yang berjalan sesuai dengan ketentuan;

6. Unsur Kompetensi pelaksana (U6) kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan berjalan sesuai dengan ketentuan dan dipandang telah mampu dalam berkomunikasi serta memberikan penjelasan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan karena kualitas SDM petugas sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diberikan, dimana diperoleh nilai rata-rata 3,79 kategori Sangat Baik;
7. Unsur pelayanan (U7) Perilaku pelaksana petugas pelayanan terhadap layanan perizinan dan nonperizinan hasil responsive masyarakat menunjukkan hasil perolehan nilai rata-rata 3,82 kategori Sangat Baik;
8. Unsur Pelayanan (U8) Penanganan pengaduan. Tindakan lanjut dalam pelayanan penanganan pengaduan atas layanan perizinan dan nonperizinan pencapaian sangat baik terhadap penyelesaian pengaduan masyarakat melalui mekanisme yang jelas dan terukur, sehingga responsive masyarakat mencapai nilai rata-rata 3,82 kategori Sangat Baik;
9. Unsur pelayanan (U9) Sarana dan prasarana, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan sudah sangat baik, dimana pelaksanaan layanan perizinan dilakukan berdasarkan pedoman pelaksanaan Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan, hasil perolehan nilai rata-rata 3,89 dengan kategori Sangat Baik.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	3,82
U2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	3,80
U3	Waktu Penyelesaian	3,78
U4	Biaya/Tarif	3,97
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,80
U6	Kompetensi Pelaksana	3,79
U7	Perilaku Pelaksana	3,82
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,82
U9	Sarana dan Prasarana	3,89

b. Rekomendasi

- Semua unsur atau satuan kerja (unit pelayanan) di Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat dipertahankan atau ditingkatkan kinerjanya. Sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang.
- Hasil Survei kepuasan Masyarakat ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis mulai dari staf, pimpinan, tenaga honorer dalam mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
- Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik);
- Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas;
- Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per

semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan;

- Menyelenggarakan Forum Komunikasi Publik (FKP) sesuai peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Komunikasi Publik (FKP).

c. Rencana Aksi Perbaikan Layanan Perizinan Sebagai Respon atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan diperoleh SKM terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis secara keseluruhan adalah **95,7**, artinya nilai rata-rata dari unsur penilaian berada pada kategori A dengan mutu kinerja baik.

Dari penilaian tersebut, unsur yang mendapatkan penilaian terendah adalah **unsur waktu pelayanan** dengan nilai **3,78** terhadap dan **unsur kompetensi pelaksana** dengan nilai **3,79**. Hal ini tentunya menjadi perhatian tersendiri bagi aparaturnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada **unsur waktu pelayanan** sudah membuat brosur disetiap perizinan dan banner standar pelayanan yang diletakkan diruang Pelayanan dimana memuat syarat-syarat dan waktu pelayanan, dan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses Prosedur Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis telah memasukkan Prosedur Pelayanan di website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Untuk **kompetensi pelaksana** yakni kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan perizinan dan

nonperizinan berjalan sesuai dengan ketentuan sebagai unsur terendah kedua ditindaklanjuti dengan mengupayakan agar Petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis melaksanakan tugasnya berdasarkan Standar Operating Prosedure (SOP) yang ada.

Rencana aksi tersebut dapat disampaikan melalui matriks di bawah ini :

No.	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindaklanjuti		Timeline tindak lanjut	Progres tindaklanjuti
1.	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik)	Waktu terhadap pemberian layanan perizinan dan nonperizinan	Menyediakan <i>Tracking system</i> untuk Aplikasi ePinter	Sudah terlaksana	Dipertahankan dan terus diupdate
			Membuat brosur/leaflet pelayanan yang diletakkan di ruang PTSP dimana memuat syarat-syarat dan waktu pelayanan	Sudah terlaksana	Dipertahankan dan terus diupdate

			Menyiapkan loket pengaduan dan informasi layanan serta ruang konsultasi dan informasi		
			Memasukkan Prosedur Pelayanan di website DPMPPTSP Kab. Bengkalis	Sudah terlaksana	Dipertahankan dan terus diupdate
		Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan	Petugas diarahkan agar memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan		

			mampu dalam berkomunikasi serta memberikan penjelasan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan		
			Petugas front office ramah dalam melayani masyarakat yang mengurus izin		
4.	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas	Gratifikasi kepada petugas pelayanan	Pemasangan CCTV guna mencegah gratifikasi	Sudah terlaksana	Tetap dipertahankan

			Menyiapkan kotak pengaduan		
	Fasilitas/lahan /tempat parkir agar diperluas		Parkiran telah diperluas dan telah dibuat parkiran khusus untuk difabel	Sudah terlaksana	Dipertahankan agar lahan/tempat parkir tetap berjalan disiplin
	Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapat pelayanan		Sarana Pelayanan Membuat ruang pojok ASI dan tempat permainan anak, Taman	Sudah terlaksana	

			Bacaan dan kafe		
			Ketersediaan toilet dan Mushalla	Sudah terlaksana	
5.	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
6.	Menyelenggarakan Forum Komunikasi Publik (FKP) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Komunikasi Publik (FKP)				

Demikian Laporan Rencana Aksi Perbaikan Layanan Perizinan atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkalis, Maret 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU
KABUPATEN BENGKALIS,



BASUKI RAKHMAD, AP.M.Si
PEMBAINA UTAMA MUDA
NIP 197506191995031003