

# **LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

## **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS**

**Bulan Juli 2021**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja secara berkala, dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan penilaian terhadap unsur pelayanan publik dan pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulanan adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas kepuasan pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. SKM ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain disebabkan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh unit pelayanan di instansi pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan

masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat menimbulkan citra yang tidak baik terhadap aparaturnya pemerintah.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dengan cara pengukuran sebagai berikut :

1. Ruang lingkup Pengukuran

Indeks Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada Tahun 2021 bulan Juli dengan menyebarkan 27 (dua puluh tujuh) kuesioner kepada responden, terhadap sistem pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

2. Pengelolaan dan Analisis Data

Nilai Rata-rata Tertimbang IKM dihitung dengan menggunakan bobot nilai perunsur. Dalam perhitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang =	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$
N = Bobot nilai per unsur Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur	
Bobot nilai rata-rata tertimbang =	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

<b>SKM =</b>	<b>Total dari Nilai Persepsi Per Unsur</b>	<b>x Nilai Penimbang</b>
	<b>Total Unsur yang terisi</b>	

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

## SKM UNIT PELAYANAN X 25

Jumlah SKM pada Tahun 2021 bulan Juli sebanyak 27 (dua puluh tujuh) kuesioner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dengan nilai IKM sebesar **“95,6”** berada pada kategori/ nilai mutu pelayanan **“ Sangat Baik” (pada interval 88.30-100.00).**

### Tabel

#### Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran IKM

No	Unsur	NRR Tertimbang PerUnsur
1.	Kesesuaian persyaratan	3,80
2.	Kemudahan prosedur	3,80
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,77
4.	Kewajiban biaya/tarif	3,94
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,83
6.	Kompetensi pelaksana kemampuan petugas	3,86
7.	Perilaku pelaksana	3,89
8.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	3,89
9.	Sarana dan prasarana	3,91

Berdasarkan tabel diatas hasil evaluasi terhadap pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021 bulan Juli dapat disampaikan 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 yang berlaku,

- 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 **3,80**.
2. Unsur pelayanan (U2) Prosedur pelayanan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan juga mendapat hasil yang signifikan dimana respon masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang dilaksanakan sudah sesuai dan berjalan dengan baik, terlihat pencapaian hasil pada Tahun 2021 bulan April dapat dilaksanakan dengan rata-rata nilai **3,78** 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 **3,80** 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 respon masyarakat menunjukkan nilai yang sangat baik dengan nilai rata-rata **3,95** kategori **Sangat Baik**.
  5. Unsur pelayanan (U5) Produk layanan dapat terlaksana dengan **Sangat Baik**, dengan nilai rata-rata **3,83** 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 **3,83** kategori **Sangat Baik**.
  7. Unsur pelayanan (U7) Perilaku pelaksana petugas pelayanan terhadap layanan perizinan dan nonperizinan hasil respon masyarakat menunjukkan hasil perolehan nilai rata-rata **3,80** kategori **Sangat Baik**.

8. Unsur Pelayanan (U8) Penanganan pengaduan. Tindak lanjut dalam pelayanan penanganan pengaduan atas layanan perizinan dan nonperizinan pencapaian sangat baik terhadap penyelesaian pengaduan masyarakat melalui mekanisme yang jelas dan terukur, sehingga respon masyarakat mencapai nilai rata-rata **3,83** 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, SOP dan Maklumat Pelayanan, hasil perolehan nilai rata-rata **3,85** dengan kategori **Sangat Baik**.

### Tabel

#### Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,00	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari 9 (Sembilan) unsur yang sudah ditetapkan, dapat disampaikan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bernilai **3,81** dengan Unit Kerja Pelayanan **Sangat Baik** dan Mutu pelayanan **A**.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bengkalis, 02 Agustus 2021

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



**BASUKI RAKHMAD, AP, M.Si**  
Pembina TK. I  
NIP. 19750619 199503 1 003













