

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa dengan kuasanya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tahun 2021, sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya harapan pemerintah dan tuntutan publik melalui penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan, salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Laporan IKM ini dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan penyelenggara pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian yang obyektif atas pelayanan perizinan dan nonperizinan, untuk selanjutnya akan diolah dan kemudian menjadi acuan dalam menyusun program kerja. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, diharapkan dapat mengetahui indikator apa saja yang perlu perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat.

Kami ucapkan terimakasih atas dukungan semua pihak yang telah ikut menyukseskan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2021. Kami harapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini.

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan seperlunya

Bengkalis, Januari 2022

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



**BASUKI RAKHMAD, AP, M.Si**

Pembina TK. I

NIP. 19750619 199503 1 003

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	( i )
DAFTAR ISI .....	( ii )
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud, Tujuan dan Saran .....	2
C. Pelaksanaan .....	3
D. Manfaat Hasil .....	3
E. Ruang Lingkup .....	3
<b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	5
B. Teknik Pengumpulan Data .....	10
C. Variabel .....	10
D. Penyusunan IKM .....	11
<b>BAB III PROFIL RESPONDEN</b>	
A. Umur .....	16
B. Jenis Kelamin .....	16
C. Pendidikan Terakhir .....	17
D. Pekerjaan Utama .....	18
<b>BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DPMPTSPKAB.BENBGKALIS</b>	
A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	21
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	35
B. Saran .....	36
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	38
<b>LAMPIRAN</b> .....	39

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, menegaskan bahwa “Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu, data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya”.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang di sesuaikan dengan ketentuan

dengan perundang-undangan. Berdasarkan hal tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Maksud, Tujuan dan Sasaran**

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

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-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis; dan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

### **C. Pelaksanaan**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada tahun 2021 dilakukan setiap bulan.

### **D. Manfaat Hasil**

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ini dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
2. Mengetahui kekurangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
3. Mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
4. Bahan masukan dan informasi untuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bengkalis, guna bahan pertimbangan dalam pengambilan atau penetapan kebijakan yang perlu diambil dan diupayakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
5. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

### **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pengukuran IKM yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis meliputi kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan-pelayanan yang

diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun dimensi-dimensi kepuasan masyarakat yang diukur meliputi:

1. Dimensi kesesuaian persyaratan;
2. Dimensi kemudahan prosedur;
3. Dimensi ketepatan waktu;
4. Dimensi kewajaran biaya;
5. Dimensi hasil pelayanan;
6. Dimensi kemampuan petugas
7. Dimensi sikap petugas;
8. Dimensi pengaduan;
9. Dimensi prasarana dan sarana.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat/investor/pelaku usaha pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis di Bengkalis, antara lain melayani jenis perizinan dan nonperizinan Bidang Perizinan Jasa Usaha sebanyak 60 (enam puluh) buah; Bidang Perizinan Tertentu berupa : 47 (Empat Puluh Tujuh) buah. Dari kedua bidang ini menangani sebanyak 107 (seratus tujuh ) jenis perizinan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1 sesuai dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor : 80 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 65 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai berikut berikut:

**Tabel 1**

#### **JENIS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

No.	BIDANG	JENIS PERIZINAN NON PERIZINAN	
1	2	3	
1.	Pertanahan	1	Izin Lokasi
2.	Kesehatan	1.	Izin mendirikan rumah sakit
		2.	Sertifikat produksi Perusahaan Rumah Tangga (PRT) alat kesehatan dan PKRT
		3.	Izin took alat kesehatan

1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Izin laboratorium klinik</li> <li>5. Izin took optikal</li> <li>6. Izin operasional rumah sakit</li> <li>7. Izin operasional klinik</li> <li>8. Surat izin praktek dokter umum/spesialis/dokter gigi</li> <li>9. Izin apotik</li> <li>10. Izin took obat</li> <li>11. Sertifikat produksi usaha kecil dan ikro obat tradisional</li> <li>12. Surat izin kerja perekam medis</li> <li>13. Surat izin praktek bidan</li> <li>14. Surat izin praktek apoteker</li> <li>15. Surat izin kerja/praktek perawat</li> <li>16. Surat izin praktek anestesi</li> <li>17. Surat izin kerja/praktek fisioterapis</li> <li>18. Surat izin praktek refraksionis optisien dan optometris</li> <li>19. Surat izin kerja radiografer</li> <li>20. Surat izin praktek elektromedis</li> <li>21. Surat izin praktek tenaga sanitarian</li> <li>22. Surat izin praktek okupasi terapis</li> <li>23. Surat izin praktek tenaga gizi</li> <li>24. Surat izin praktek ahli teknologi laboratorium medic/analisis kesehatan</li> <li>25. Surat terdaftar penyehat tradisional</li> <li>26. Surat izin paraktek terapis gigi dan mulut</li> <li>27. Surat izin praktek tenaga teknis kefarmasian</li> <li>28. Surat izin praktek tukang gigi</li> <li>29. Surat izin kerja/praktek terapi wicara</li> <li>30. Suart izin kerja teknisi gigi</li> <li>31. Sertifikat laik sehat hotel</li> </ol>

1	2	3
		32. Sertifikat laik higiene sanitasi depot air minum isi ulang 33. Sertifikat laik higiene sanitasi jasa boga 34. Sertifikat laik higiene sanitasi rumah makan dan restoran 35. Sertifikat penyuluhan keamanan pangan 36. Izin penyelenggaraan pengendalian vector dan binatang pembawa penyakit 37. Sertifikat produksi pangan industry rumah tangga (SPP-IRT) 38. Izin unit transfuse darah (UTDRS)
3.	Lingkungan Hidup	1. Izin lingkungan 2. Surat pernyataan kesanggupan pengelolaan dan pemantauan lingkungan (SPPL)
		3. Izin pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun (limbah B3) untuk usaha jasa 4. Izin pembuangan air limbah 5. Izin operasional pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun (limbah B3) untuk penghasil
4.	Perikanan	1. Surat izin usaha perikanan (SIUP) 2. Tanda daftar kapal perikanan untuk nelayan kecil 3. Tanda daftar bagi pembudidayaan ikan kecil
5.	Perindustrian	1. Izin usaha industri (IUI) 2. Izin perluasan kawasan industry (IUKI) 3. Izin perluasan kawasan industri
6.	Perdagangan	1. Surat izin usaha perdagangan (SIUP) 2. Surat tanda pendaftaran wiralaba (STPW) 3. Tanda daftar gudang (TDG) 4. Surat izin toko swalayan/IUTM 5. Surat izin usaha pusat perbelanjaan (IUPP)
7.	Perhubungan	1. Izin penyelenggaraan pelabuhan sungai dan danau 2. Izin pelabuhan umum

1	2	3	
		3.	Izin usaha angkutan laut pelayaran rakyat (angkutan di perairan)
		4.	Izin usaha angkutan sungai dan danau
		5.	Izin usaha angkutan laut
		6.	Persetujuan kerja keruk dan/atau reklamasi
		7.	Persetujuan pengoperasian angkutan sungai dan danau dalam kabupaten
		8.	Persetujuan hasil analisis dampak lalu lintas
		9.	Persetujuan pengoperasian kapal angkutan penyeberangan
		10.	Izin penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan
		11.	Izin penyelenggaraan angkutan orang
		12.	Izin usaha jasa terkait dengan angkutan perairan
		13.	Izin penyelenggaraan terminal untuk kepentingan sendiri TUKJ
8.	Pariwisata	1.	Tandaftar usaha pariwisata
9.	Pekerjaan umum	1.	Izin usaha jasa konstruksi
		2.	Izin mendirikan bangunan (IMB)
		3.	Sertifikat laik fungsi (SLF)
		4.	Surat izin peil banjir
10.	Pertanian dan	1.	Izin usaha perkebunan (IUP)
		2.	Izin usaha tanaman pangan
		3.	Pendaftaran usaha tanaman pangan
		4.	Pendaftaran usaha perkebunan
		5.	Izin usaha holtikultura
		6.	Izin usaha peternakan
		7.	Pendaftaran usaha peternakan
		8.	Izin usaha penangkaran burung walet
11.	Pendidikan	1.	Izin pendirian program atau satuan pendidikan
		2.	Izin pendirian satuan pendidikan nonformal
		3.	Izin riset dan penelitian

1	2	3	
12.	Perumahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> <li>5.</li> <li>6.</li> <li>7.</li> </ol>	Sertifikat HMRS a/n Developer Izin rencana fungsi dan pemanfaatan rumah susun Izin pengubahan rencana fungsi dan pemanfaatan rumah susun Pengesahan pertelaan Sertifikat HMRS a/n Pembeli Izin usaha pembangunan dan pengusahaan properti Izin usaha bidang perumahan
13.	Koperasi dan UKM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> <li>5.</li> </ol>	Izin koperasi simpan pinjam Izin pembukaan kantor cabang koperasi simpan pinjam Izin pembukaan kantor cabang pembantu koperasi simpan pinjam Izin pembukaan kantor kas koperasi simpan pinjam Izin usaha mikro dan kecil (IUMK)
14.	Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> </ol>	Izin warung internet Izin pemasangan spanduk atau baliho dan sejenisnya
15.	Ketenaga kerjaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol>	Izin lembaga pelatihan kerja Izin usaha lembaga penempatan tenaga kerja swasta Perpanjangan izin memperkerjakan tenaga kerja asing
16	Sosial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> </ol>	Izin pengumpulan uang dan barang Izin tanda daftar lembaga kesejahteraan social (LKS) atau organisasi social (ORSOS)
17	Kearsipan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> </ol>	Penerbitan izin penggunaan arsip yang bersifat tertutup yang disimpan di lembaga kearsipan daerah kabupaten

- B. Teknik Pengumpulan Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka yang dibagikan langsung oleh petugas loket/satpam, Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.
- C. Variabel Pengukuran IKM Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan/ruang lingkup, antara lain:

### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

### **3. Waktu Pelayanan**

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 sudah ditetapkan berdasarkan Perda/ kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat yang berlaku;

### **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. Kemampuan/kompetensi Petugas**

Kemampuan petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

## **7. Sikap/perilaku Pelaksana**

Sikap pelaksana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## **8. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah Segala Sesuatu yan dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

## **9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penangan pengaduan dan tindak lanjut.

### **D. Penyusunan IKM**

#### **1. Pelaksanaan**

Dalam pelaksanaan IKM terhadap pelayanan publik, dilaksanakan oleh Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan (PKPL) serta Keterlibatan masyarakat merupakan hal yang paling utama dalam penyusunan IKM, dimana masyarakat/investors/pelaku usaha merupakan alat pengukurnya.

#### **2. Penyiapan Bahan Kuesioner** Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat atau pengurus izin. Bagian dari kuesioner dibagi atas tiga bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia/umur, jenis kelamin, pendidikan pekerjaan dan jenis layanan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah/pengumpul data, berisi data pencacah. (apabila kuesioner dilakukan oleh satpam, bagian ini mungkin bisa tidak terisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

### 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, Kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### 4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

- Jumlah Responden Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebesar 497 orang dari jumlah populasi pengurusan perizinan yang terbagi dari 2 bidang perizinan yaitu : bidang perizinan tertentu dan bidang perizinan Jasa Usaha
- Lokasi Pengumpulan Data :
  1. Wilayah perkantoran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.
  2. Di sekitar loket/ front office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

#### 5. Metode Pengolahan 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 =	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} =$	$\frac{1}{N} =$	$\frac{1}{X}$
N = Bobot nilai pe 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 Unsu</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

**Tabel 2**

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

- Penghitungan SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (X)
1.	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2.	2,60-3,064	65,00-76,60	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

Data Isian kuesioner dari setiap responden diklasifikasikan menurut nilainya. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

- Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan jenis layanan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

## 6. Laporan Hasil Penyusunan SKM

Hasil akhir kegiatan penyusunan SKM dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- Indeks per unsur pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan SKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Apabila hasil dari nilai indeks unit pelayanan sudah didapat, maka kemudian menghitung Nilai SKM setelah dikonversi dengan rumus: Nilai Indeks x Nilai Dasar.
- Dengan didapatnya angka/ nilai SKM tersebut maka dapat ditentukan nilai Mutu Pelayanan Unit kerja tersebut dan tingkat kinerja unit pelayanan.
- Prosedur, diprioritaskan karna unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

## BAB III PROFIL RESPONDEN

### A. Umur

**Tabel 3**  
**Tingkat Umur Responden**

No	Umur	Jumlah Pengguna (Orang)	Perentase (%)
1.	<18	2	0.4
2.	19-25	141	28.4
3.	26-30	84	17.1
4.	31-35	83	16.7
5.	36-40	86	17.3
6.	41-45	38	7.6
7.	46-50	41	8.2
8.	51-55	10	2.0
9.	>60	10	2.2
	Jumlah	497	100

Dari data diatas dapat diketahui dan disimpulkan, mayoritas responden berada di tingkat umur 19-25 tahun yaitu sebanyak 141 orang dengan persentase 28,4 % dan minoritas responden berada di tingkat umur <18 tahun yaitu sebanyak 2 orang dengan persentase 0,4 %.

### B. Jenis Kelamin

Responden merupakan masyarakat pengguna jasa pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bengkalis. Adapun jumlah responden sebanyak 497orang. Dari jumlah responden, didapat beberapa pengklasifikasian data seperti, jenis kelamin responden, tingkat pendidikan responden, pekerjaan responden, jenis layanan dan data umur responden. Untuk klasifikasi berdasarkan data jenis kelamin responden didapat data laki-laki sebanyak 207 orang (41,6%) dan perempuan sebanyak 290 orang (58,4%). Berikut tabel jenis kelamin responden :

**Tabel 4**  
**Tingkat Umur Responden**

No	Unsur	Jumlah Pengguna (Orang)	Perentase (%)
1.	Laki-laki	207	41,6
2.	Perempuan	290	58,4
	Jumlah	497	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis perempuan sebanyak 290 orang (58,4%).

### C. Pendidikan Terakhir

Dari data tingkat pendidikan responden diketahui 16 orang berpendidikan Pascasarjana (S-2) keatas, 177 orang berpendidikan setingkat Sarjana (D4-S1), 0 orang berpendidikan Diploma (D1-D2-D3), 272 orang berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 18 orang berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP), dan 13 orang berpendidikan Sekolah Dasar (SD) kebawah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

No	Unsur	Jumlah Pengguna (Orang)	Perentase (%)
1.	SD	13	2.6
2.	SLTP	18	3.6
3.	SLTA	272	54.7
4.	D1, D2, D3	0	0
5.	D4 – S1	177	35.6
6.	S2	16	3.2
7.	S3	1	0.2
	Jumlah	497	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan setingkat SLTA yaitu 272 orang atau 54.7%.

## D. Pekerjaan Utama

**Tabel 6**  
**Jenis Pekerjaan Responden**

No	Unsur	Jumlah Pengguna (Orang)	Perentase (%)
1.	Wirausaha	95	19.1
2.	Pegawai swasta	113	22.7
3.	Wiraswasta	0	0
4.	PNS/TNI/Polri	66	13.3
5.	Pelajar, Mahasiswa dll	223	44.9
	Jumlah	497	100

Dari data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa urutan tertinggi responden yang mengurus perizinan berdasarkan jenis pekerjaan adalah Pelajar/Mahasiswa/dll sebanyak 223 orang (44,9%), Pegawai Swasta sebanyak 113 orang (22,7%), PNS/TNI/Polri sebanyak 66 orang (13.3%), Wirasusaha 95 orang (19,1%), Wiraswasta nihil.

Berdasarkan data tersebut di atas dan fakta yang ada bahwa mayoritas yang mengurus izin dan nonperizinan adalah Pelajar/Mahasiswa.

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

Kuesioner yang terkumpul sejumlah 497 (empat ratus sembilan puluh tujuh) bundel angket terhitung mulai dari bulan Januari s.d Desember 2021. 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 IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dengan nilai konversi/IKM sebesar **“94,8” berada pada kategori/ nilai mutu pelayanan “Sangat Baik” (pada interval 88,30-100.00)**, dari 497 (empat ratus sembilan puluh tujuh) koresponden. Hasil IKM terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Untuk mengetahui gambaran secara detail tentang kepuasan masyarakat terhadap masing-masing indikator atau unsur pelayanan harus dilakukan proses perhitungan dan analisis IKM, dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Nilai Per-Indikator dan Jumlah Rata-rata Terimbang IKM**

No	Unsur	NRR Per- Indikator	NRR Tertimbang
1.	Kesesuaian persyaratan	1.864	3,75
2.	Kemudahan prosedur	1.837	3,70
3.	Ketepatan waktu pelayanan	1.846	3,71
4.	Kewajiban biaya/tarif	1.974	3,97
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	1.870	3,76
6.	Kompetensi pelaksana kemampuan petugas	1.875	3,77
7.	Perilaku pelaksana	1.896	3,81
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.873	3,77
9.	Sarana dan prasarana	1.935	3,89
	<b>IKM</b>		<b>3,79</b>
	<b>Nilai Konversi IKM</b>		<b>94,8</b>
	<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>		<b>“A”</b>
	<b>KInerja Unit Pelayanan</b>		<b>SANGATBAIK</b>

Tabel 8

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

No	Unsur	NRR Per-Indikator	Kategori	NRR Tertimbang
1.	Kesesuaian persyaratan	1.864	Sangat Baik	0,42
2.	Kemudahan prosedur	1.837	Sangat Baik	0,41
3.	Ketepatan waktu pelayanan	1.846	Sangat Baik	0,41
4.	Kewajiban biaya/tariff	1.974	Sangat Baik	0,44
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	1.870	Sangat Baik	0,42
6.	Kompetensi pelaksana kemampuan petugas	1.875	Sangat Baik	0,42
7.	Perilaku pelaksana	1.896	Sangat Baik	0,42
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.873	Sangat Baik	0,42
9.	Sarana dan prasarana	1.935	Sangat Baik	0,43
	Jumlah NRR IKM			3,79

Dengan demikian, nilai SKM dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM = Nilai Total per unsur dikali dengan Nilai Dasar.  $3,79 \times 25 = 94,8$
2. IKM terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dengan Nilai IKM (94,8) selanjutnya dikonversikan dengan nilai interval pada tabel dibawah ini.

Tabel 9

## Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, 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

3. Setelah dilakukan konversi dengan nilai interval IKM, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis secara umum dapat dikategorikan **Sangat Baik (94.8)** karena termasuk dalam nilai interval konversi **(88,30-100.00)**.

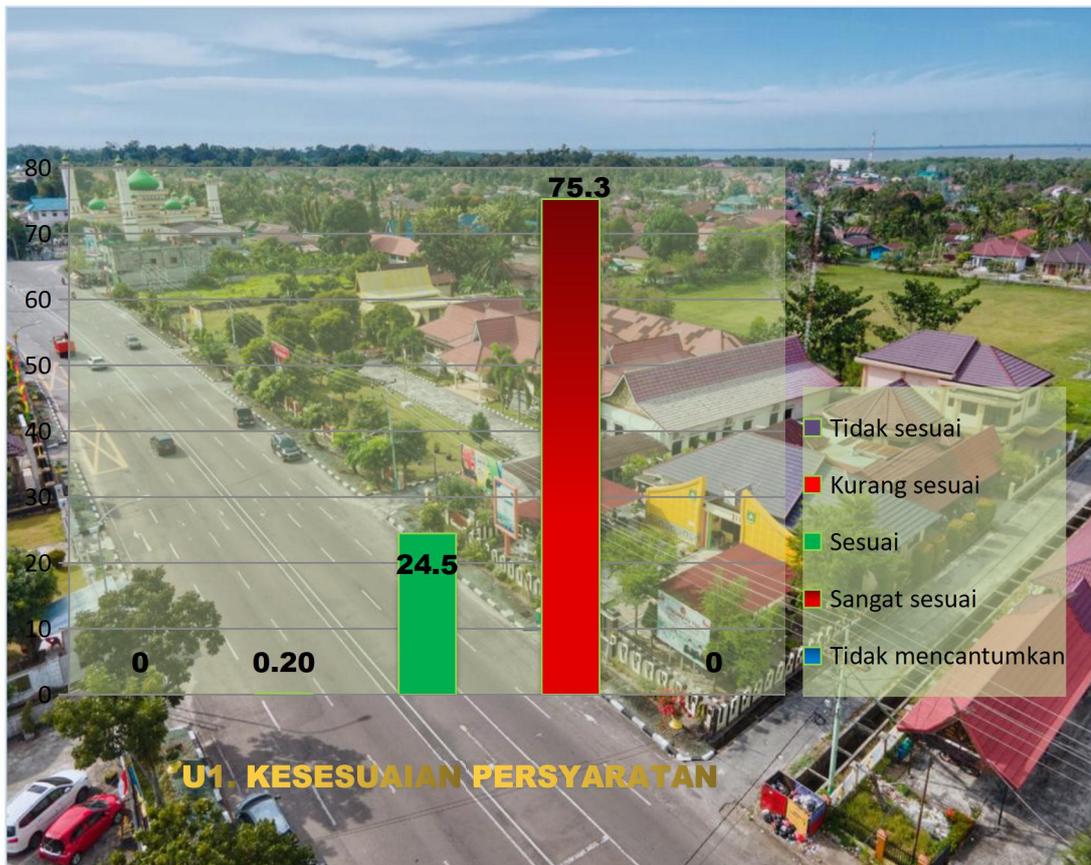
A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mengetahui hasil IKM secara terperinci, berikut merupakan hasil perhitungan pada masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

1. Persyaratan Pelayanan

**Tabel 10**  
**Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0
Kurang Sesuai	2	1	2	0.2
Sesuai	3	122	366	24.5
Sangat Sesuai	4	347	1.496	75.3
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>497</b>	<b>1.864</b>	<b>100</b>



Pertanyaan nomor 1 tentang kesesuaian persyaratan prosedur administrasi pelayanan. Jumlah responden yang memberikan jawaban sangat sesuai sebanyak 374 orang dengan persentase 75,3 % dan jawaban sesuai sebanyak 122 orang dengan persentase 24,5%. Sedangkan yang memberikan jawaban kurang sesuai sebanyak 1 orang dengan persentase 0,2%, kemudian yang memberikan jawaban tidak sesuai sebanyak nihil dan yang tidak mencantumkan jawaban nihil. Jawaban responden tersebut seiring dengan kemudahan persyaratan yang diberikan kepada masyarakat, adapun persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat sesuai SOP. Kesimpulan untuk tingkat kesesuaian persyaratan prosedur administrasi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah **sangat sesuai**.

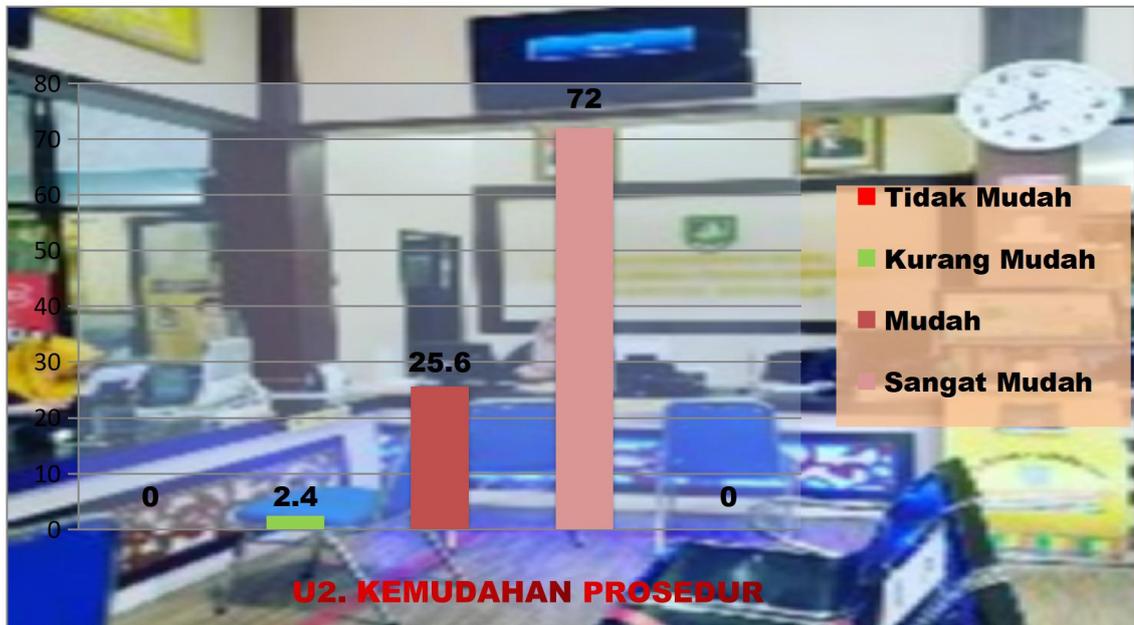
## 2. Prosedur Pelayanan

Data mengenai tingkat kemudahan prosedur pelayanan diolah melalui pertanyaan nomor 2. Pertanyaan tersebut mengulas tentang kemudahan

prosedur yang diberikan. Dari hasil survei yang dilakukan melalui 497 orang responden yang ditanyakan tentang tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, menunjukkan bahwa sebagian besar responden 358 orang dengan persentase 72% menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah dan sebanyak 127 orang dengan persentase 25.6% menyatakan prosedur pelayanan mudah. Sedangkan 12 orang dengan persentase 2,4% menyatakan kurang mudah. Maka dapat disimpulkan tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah **Sangat Mudah**.

**Tabel 11**  
**Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan**

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	0	0	0
Kurang Mudah	2	12	24	2.4
Mudah	3	127	381	25.6
Sangat Mudah	4	358	1.432	72
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>497</b>	<b>1.837</b>	<b>100</b>

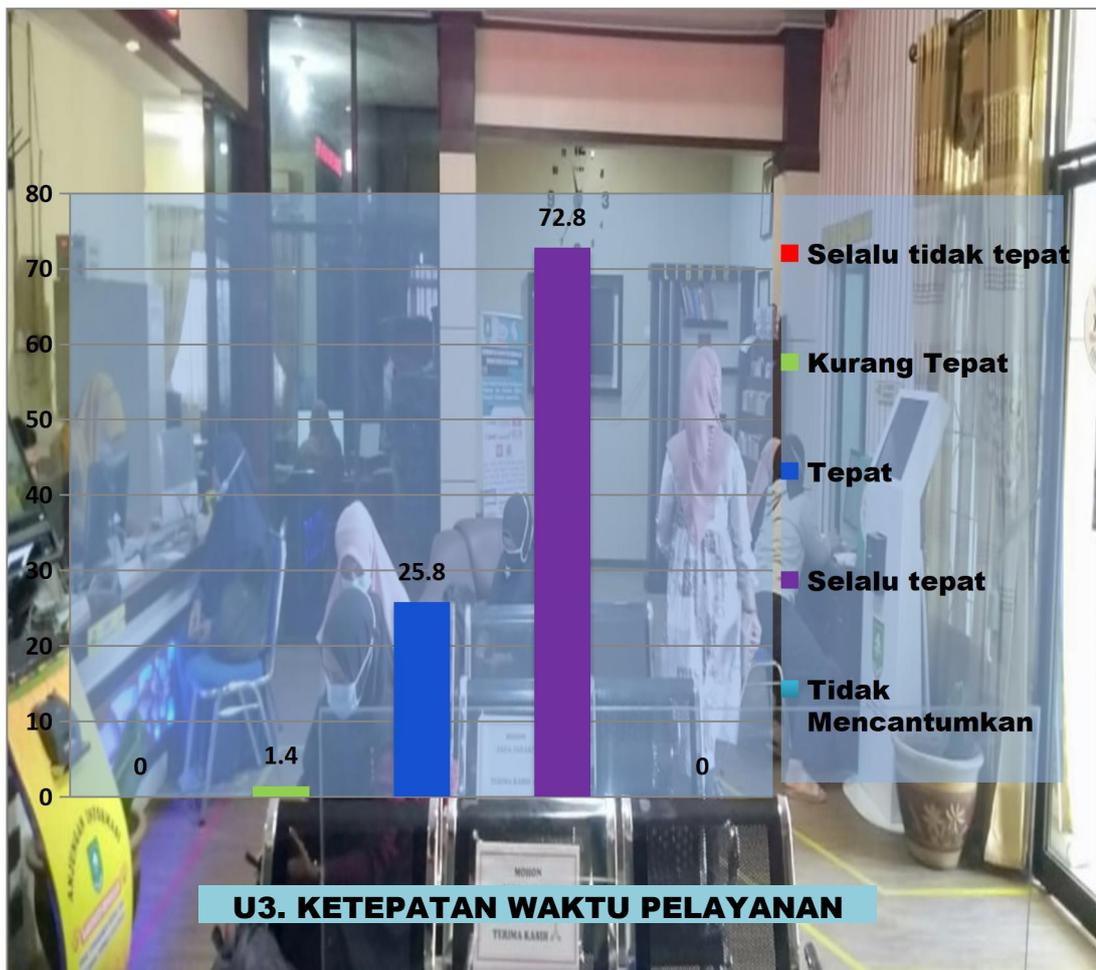


### 3. Ketepatan Waktu

Pelayanan Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Berikut ini merupakan tabel nilai tingkat kepastian jadwal pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan hasil survei yang dilakukan.

**Tabel 12**  
**Tingkat Waktu Pelayanan**

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu tidak tepat	1	0	0	0
Kurang Tepat	2	7	14	1.4
Tepat	3	128	384	25.8
Selalu Tepat	4	362	1448	72.8
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>497</b>	<b>1.846</b>	<b>100</b>



Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis untuk unsur pelayanan yang memberikan nilai selalu tepat waktu sebanyak 362 orang dengan persentase **72,8%**, tepat waktu sebanyak 128 orang dengan persentase 25,8%, kurang tepat sebanyak 7 orang dengan persentase 1,4% dan menilai yang selalu tidak tepat nihil. Maka disimpulkan Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah **Selalu Tepat Waktu**.

#### 4. Kewajaran Biaya/Tarif

Berdasarkan pertanyaan no.4 didapat tanggapan responden mengenai tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan. Berdasarkan data yang ada sebanyak 483 orang responden dengan persentase 97,2% menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya gratis, 14 orang responden dengan persentase 2.8%

menyatakan bahwa tingkat kewajaran adalah murah dan yang menyatakan tingkat kewajaran biaya mahal menyatakan nihil. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kewajaran biaya yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah **gratis**. Data tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 13**  
**Tingkat Kewajaran Biaya/Tarif**

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	0	0	0
Cukup Mahal	2	0	0	0
Murah	3	14	42	2.8
Gratis	4	483	1.932	97.2
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>497</b>	<b>1.974</b>	<b>100</b>

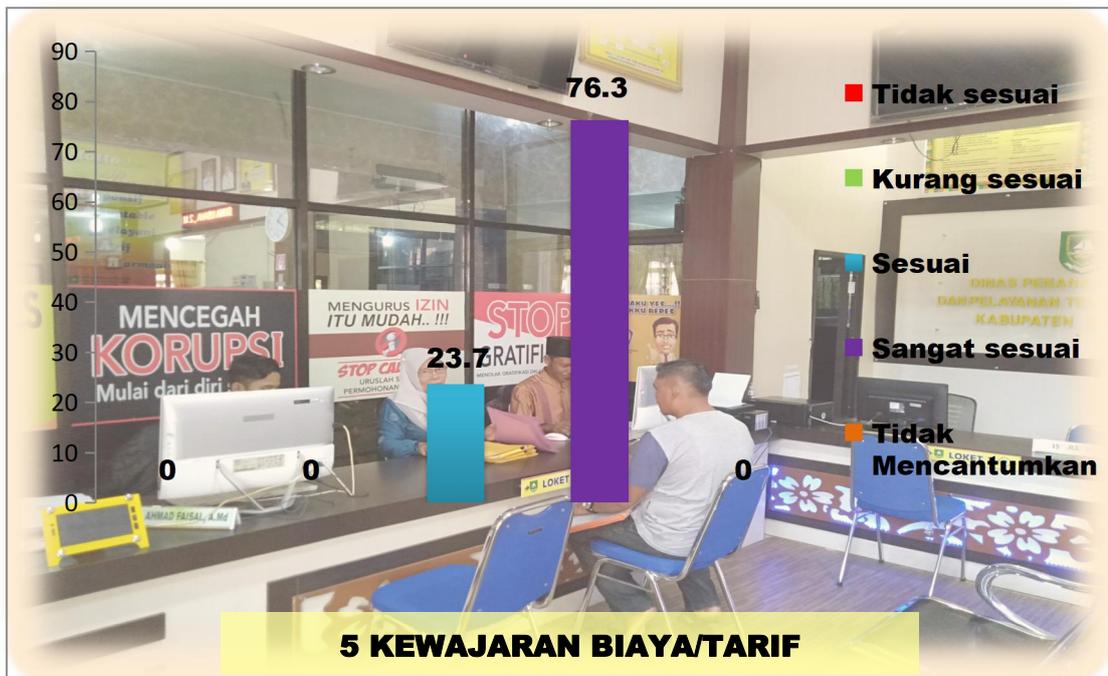


#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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. Dari hasil survei yang dilakukan terhadap 497 orang responden, sebanyak 379 orang dengan persentase 76.3% menyatakan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan sangat sesuai dan 118 orang dengan persentase 23.7% menyatakan sesuai. Sementara yang tidak mencantumkan/memilih tidak ada. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis **sangat sesuai** dengan ketentuan yang berlaku. Data tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah berikut :

**Tabel 14**  
**Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0
Kurang Sesuai	2	0	0	0
Sesuai	3	118	354	23.7
Sangat Sesuai	4	379	1.516	76.3
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>497</b>	<b>1.870</b>	<b>100</b>

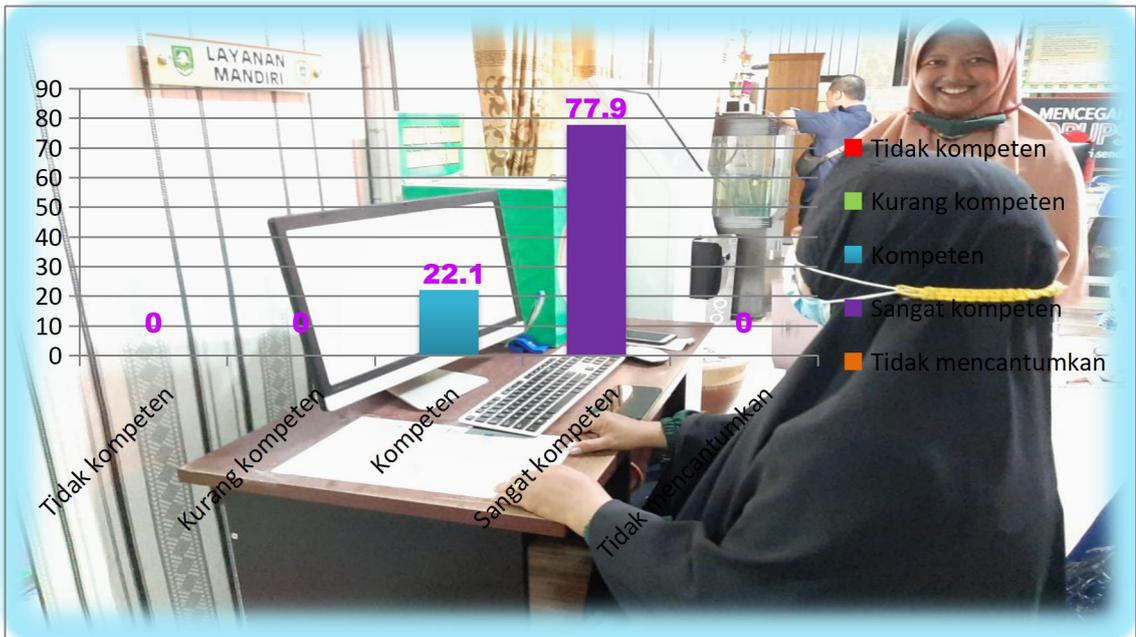


## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Melalui kuesioner mengenai tingkat kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 387 orang dengan persentase **77.9%** berpendapat petugas pelayanan sangat kompeten melayani, sebanyak 110 orang dengan persentase 22.1% berpendapat bahwa petugas kompeten melayani, sementara yang menyatakan tidak sesuai dan kurang sesuai tidak ada. Maka dapat disimpulkan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berdasarkan pendapat responden dinilai **sangat kompeten** memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan mengenai kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 15**  
**Tingkat Kompetensi Pelaksana**

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Kompeten	1	0	0	0
Kurang Kompeten	2	0	0	0
Kompeten	3	110	330	22.1
Sangat Kompeten	4	387	1.548	77.9
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>497</b>	<b>1.878</b>	<b>100</b>



### U6. KEMAMPUAN PETUGAS

#### 7. Perilaku Pelaksana/Petugas

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan terhadap perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 16**  
**Tingkat Perilaku Pelaksana**

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sopan dan ramah	1	0	0	0
Kurang Sopan dan ramah	2	0	0	0
Sopan dan ramah	3	92	276	18.5
Sangat Sopan dan ramah	4	405	1.620	81.5
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>497</b>	<b>1.896</b>	<b>100</b>



Dari hasil survei yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, sebanyak 405 orang dengan persentase **81.5%** menyatakan bahwa petugas pelayanan sangat sopan dan ramah, sebanyak 92 orang dengan persentase 18.5% menyatakan sopan sementara yang menyatakan kurang sopan dan ramah nihil. Maka dapat disimpulkan perilaku petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis secara umum dirasakan **sangat sopan dan ramah**.

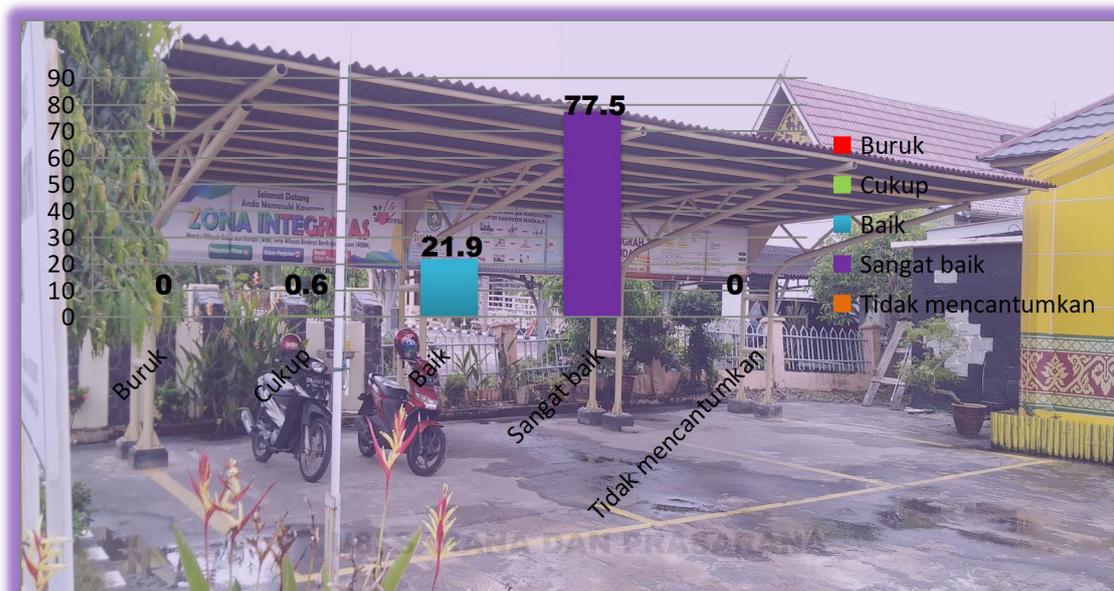
## 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan sarana yang digunakan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan yang optimal pada pengurusan perizinan. Pertanyaan mengenai hal ini adalah pertanyaan kedelapan pada kuesioner, bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyamanan pengguna layanan ketika mendapat pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan terhadap sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 17**  
**Tingkat Sarana dan Prasarana**

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	0	0	0
Cukup	2	3	6	0.6
Baik	3	109	327	21.9
Sangat Baik	4	385	1.540	77.5
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>497</b>	<b>1.873</b>	<b>100</b>

Pendapat responden berkaitan dengan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan menunjukkan bahwa 385 orang dengan persentase **77.5%** menyatakan sangat baik, sebanyak 109 orang dengan persentase 21.9% menyatakan baik dan sebanyak 3 orang dengan persentase 0.6% menyatakan cukup. Maka dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana pelayanan perizinan dan nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis **Sangat Baik**.



## 9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan menunjukkan 450 orang dengan persentase **90,5%** menyatakan pelayanan pengaduan dikelola dengan baik dan sebanyak 44 orang dengan persentase 8.9% menyatakan berfungsi kurang maksimal. Sedangkan 3 orang dengan persentase 0,6% menilai pelayanan pengaduan tidak ada dan yang menyatakan ada tapi tidak berfungsi nihil. Berdasarkan data tersebut, pelayanan pengaduan, saran, dan masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dinilai **dikelola dengan baik**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 18**  
**Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	3	3	0.6
Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0	0
Berfungsi kurang maksimal	3	44	132	8.9
Dikelola dengan baik	4	450	1.800	90.5
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>497</b>	<b>1.935</b>	<b>100</b>



**U9. PENGADUAN**

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

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 2021 adalah **94.8** 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 **3,75**;
2. Unsur pelayanan (U2) Prosedur pelayanan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan juga mendapat hasil paling rendah dari 9 (sembilan) unsur, dimana prosedur pelayanan yang dilaksanakan perlu ditingkatkan, dapat dilihat dari hasil pencapaian pada Tahun 2021 dengan rata-rata nilai **3,70** 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 **3,71** 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 responsive 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 **3,76** 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 **3,77** 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 **3,81** 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 responsive masyarakat mencapai nilai rata-rata **3,77** 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 **3,89** dengan kategori **Sangat Baik**.

## **B. Saran**

Berbagai keluhan pelayanan perizinan masih sering terjadi dimasyarakat misalnya informasi yang kurang jelas, prosedur yang masih sulit. Dengan berlandaskan kondisi masyarakat sebagai pengguna layanan berbagai upaya dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik serta mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan khususnya bidang perizinan dan nonperizinan.

Oleh karena itu Pelayanan perizinan dan nonperizinan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mewujudkan

perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing. Dengan mewujudkan layanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegrasi, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Dengan disusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan pelayanan perizinan dan nonperizinan mampu memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat/pemohon dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Demikian laporan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tahun 2021. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan bagi aparatur pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat/pemohon.

## LAMPIRAN







