

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

Bulan Maret 2025

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 aparatur 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 Bulan Maret 2025 melalui Aplikasi SISUKMA dengan 30 (tiga puluh) respondens 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 :

SKM =	Total dari Nilai Persepsi Per Unsur	x Nilai Penimbang
	Total Unsur yang terisi	

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 Aplikasi SISUKMA Bulan Maret 2025 sebanyak 30 (tiga puluh) responden. 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 “**93,98**” berada pada kategori/nilai mutu pelayanan “**Sangat Baik**” (pada interval 88,31- 100,00).

Tabel

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

No	Umur	NRR Tertimbang PerUnsur
1.	Kesesuaian persyaratan	3,73
2.	Kemudahan prosedur	3,45
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,27
4.	Kewajiban biaya/tarif	3,86
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,73
6.	Kompetensi pelaksana kemampuan petugas	3,77
7.	Perilaku pelaksana	3,55
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,73
9.	Sarana dan prasarana	3,77

Berdasarkan tabel diatas hasil evaluasi terhadap pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Bulan Maret 2025 dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Hasil analisa indikator unsur pelayanan (U1) Persyaratan pelayanan terhadap persyaratan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha mendapat responsive masyarakat sangat baik, dimana persyaratan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan persyaratan tersebut dipenuhi pemohon dalam mengurus layanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha karena

memudahkan pemohon/masyarakat dan tidak berbelit-belit. Unsur pelayanan (U1) persyaratan pelayanan menunjukkan hasil pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha dengan kualitas **Sangat Baik** dengan capaian hasil rata-rata **3,83**.

2. Unsur pelayanan (U2) Prosedur pelayanan terhadap pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha juga mendapat hasil dari masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang dilaksanakan sudah sesuai dan berjalan dengan baik, terlihat pencapaian hasil pada Bulan Desember 2024 dapat dilaksanakan dengan rata-rata nilai **3,7** kategori **Sangat Baik**.
3. Unsur pelayanan (U3) ketepatan waktu terhadap pemberian layanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha mendapat nilai yang terendah dari proses pelayanan tepat waktu yang ditetapkan dalam standar pelayanan, menunjukkan pencapaian hasil nilai rata-rata **3,57** kategori **Sangat Baik**.
4. Unsur pelayanan (U4) kewajaran Biaya Pelayanan terhadap pemberian layanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha juga mendapat hasil yang signifikan dimana responsive masyarakat terhadap biaya yaitu tidak terdapat biaya pelayanan, semuanya wajar dan terkendali dalam pelaksanaan, sehingga responsive masyarakat menunjukkan nilai yang sangat baik dengan nilai rata-rata **3,93** kategori **Sangat Baik**.
5. Unsur pelayanan (U5) Produk layanan dapat terlaksana dengan **Sangat Baik**, dengan nilai rata-rata **3,87** 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 berusaha dan perizinan nonberusaha berjalan sesuai dengan ketentuan dan dipandang telah mampu dalam berkomunikasi serta memberikan penjelasan terhadap pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha 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 berusaha dan perizinan nonberusaha hasil responsif masyarakat yang menunjukkan hasil perolehan nilai rata-rata **3,53** kategori **Baik**.

8. Unsur Pelayanan (U8) Penanganan pengaduan. Tindak lanjut dalam pelayanan penanganan pengaduan atas layanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha pencapaian sangat baik terhadap penyelesaian pengaduan masyarakat melalui mekanisme yang jelas dan terukur, sehingga responsive masyarakat mencapai nilai rata-rata **3,87** 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 **3,77** 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 **Sangat Baik** dan Mutu pelayanan **A**.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bengkalis, 10 April 2025

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



MUHAMMAD THAIB, SH, MH
PEMBINA (IV/a)

NIP 197809122010011003

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

Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Periode : Maret 2025
 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	3	
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
14	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
15	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
19	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
20	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
21	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
22	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
25	4	3	2	3	4	4	3	4	3	
26	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
27	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
Nilai/Unsur	115	111	107	118	116	113	106	116	113	
NRR/Unsur	3.83	3.7	3.57	3.93	3.87	3.77	3.53	3.87	3.77	
NRR Tertimbang/Unsur	0.43	0.41	0.4	0.44	0.43	0.42	0.39	0.43	0.42	
IkM Pelayanan										*) 3.76
										**) 93.98

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 Usur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kusioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.83
U2	Prosedur	3.7
U3	Waktu Pelayanan	3.57
U4	Biaya / Tarif	3.93
U5	Produk Pelayanan	3.87
U6	Kompetensi Pelaksana	3.77
U7	Perilaku Pelaksana	3.53
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.87
U9	Sarana dan Prasarana	3.77

IKM UNIT PELAYANAN	93.98
---------------------------	--------------

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

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
PERIODE MARET 2025

NILAI IKM

93.98

Mutu Pelayanan

A

(Sangat Baik)

RESPONDEN

JUMLAH :30 Orang
JUMLAH :L = 11 Orang / P = 19 Orang
PENDIDIKAN :Non Pendidikan =0 Orang
SD =0 Orang
SMP =0 Orang
SMA =21 Orang
DIII =2 Orang
S1 =5 Orang
S2 =2 Orang
S3 =0 Orang

Periode Survei = MARET 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

periode **Maret 2025**

Ganti Periode

INSTRUMENTER



TOTAL RESPONDEN
30



TOTAL IKM
93,98



MUTU PELAWANAN
(A) Sangat Baik



Detail IKM IKM Pelayanan Pengolahan Data Sampel Saran

Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	11	37%
2	Perempuan	19	63%

Persentase Responden Berdasarkan Usia

#	Usia (tahun)	Responden	Persentase
1	17 - 23	21	70%
2	24 - 29	5	16.67%
3	30 - 40	4	13.33%
4	Diatas 40	0	0%

Persentase Responden Pendidikan

#	Pendidikan	Responden	Persentase
1	SMA	21	70%
2	Non Pendidikan	0	0%
3	SD	0	0%
4	SMP	0	0%
5	DIII	2	6.67%
6	S1	5	16.67%
7	S2	2	6.67%
8	S3	0	0%

Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

#	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	TNI	0	0%
2	POLRI	0	0%
3	ASN	2	6.67%
4	SWASTA	5	16.67%
5	WIRUSAHA	2	6.67%
6	LAINNYA	21	70%