Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Bulan September 2026

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu :

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) bulan, 1 (satu) triwulan, 1 (satu) semester, 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat bulanan memerlukan waktu selama ± 5 (lima) hari kerja.

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Sampel/respondens yang mengisi survei pada bulan September 2026 ini adalah sebanyak 32 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0.0%
		Perempuan	0	0.0%
		Tidak Diketahui	32	100.0%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.0%
		SD/Sederajat	0	0.0%
		SMP/Sederajat	0	0.0%
		SMA/Sederajat	1	3.12%
		D1/D2/D3	1	3.12%
		D4/S1	27	84.38%
		S2	3	9.38%
		S3	0	0.0%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
3.	Pekerjaan	TNI/POLRI	0	0.0%
		SWASTA	12	37.5%
		WIRASWASTA	10	31.25%
		Ibu Rumah Tangga	0	0.0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0.0%
		Petani/Nelayan	0	0.0%
		Pekerja Lepas/ Freelance	0	0.0%
		Pensiunan	1	3.12%
		Tidak Bekerja	0	0.0%
		Lain-lain	3	9.38%
		ASN (PNS/PPPK)	6	18.75%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	32	100.0%
		Disabilitas	0	0.0%
5.	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0.0%
		Disabilitas Intelektual	0	0.0%

		Disabilitas Mentalan	0	0.0%
		Disabilitas Sensory	0	0.0%

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Keterangan kode unsur pelayanan pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan dalam tabel berikut adalah sebagai berikut:

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi jenis pelayanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 : Sarana dan Prasarana

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pendaftaran Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup	1	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.22
2.	Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Bangunan Gedung	3	91.67	91.67	66.67	91.67	100.0	100.0	100.0	91.67	100.0	92.59
3.	Penerbitan Rekomendasi Pengumpulan Uang/ Barang untuk Sumbangan	1	100.0	100.0	75.0	75.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	91.67
4.	Permohonan Persetujuan Dokumen Evaluasi Lingkungan Hidup (DELH)	1	75.0	100.0	75.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	91.67

5.	Permohonan Persetujuan Dokumen Pengelolaan Lingkungan Hidup (DPLH)	1	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.22
6.	Penerbitan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung	2	87.5	87.5	75.0	87.5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	93.06
7.	Pendaftaran Nomor Induk Berusaha	3	95.83	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	91.67	100.0	100.0	98.61
8.	Pengajuan Surat Izin Praktik Psikolog Klinis	1	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.22
9.	Pengajuan Surat Izin Praktik Apoteker	1	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	94.44
10.	Pengajuan Surat Izin Praktik Penata Anestesi	3	87.5	100.0	91.67	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	91.67	93.98
11.	Pengajuan Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
12.	Pengajuan Surat Izin Praktik Elektromedis	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	75.0	100.0	94.44
13.	Pengajuan Surat Izin Praktik Dokter	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
14.	Pengajuan Surat Izin Praktik Bidan Profesi	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
15.	Pengajuan Surat Izin Praktik Tenaga Vokasi Farmasi	1	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.22
16.	Pengajuan Surat Izin Praktik Terapis Okupasional	1	75.0	87.5	75.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	90.28
17.	Pengajuan Surat Izin Praktik Terapis Wicara	1	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.22
18.	Pengajuan Surat Izin Praktik Optometris	1	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.22

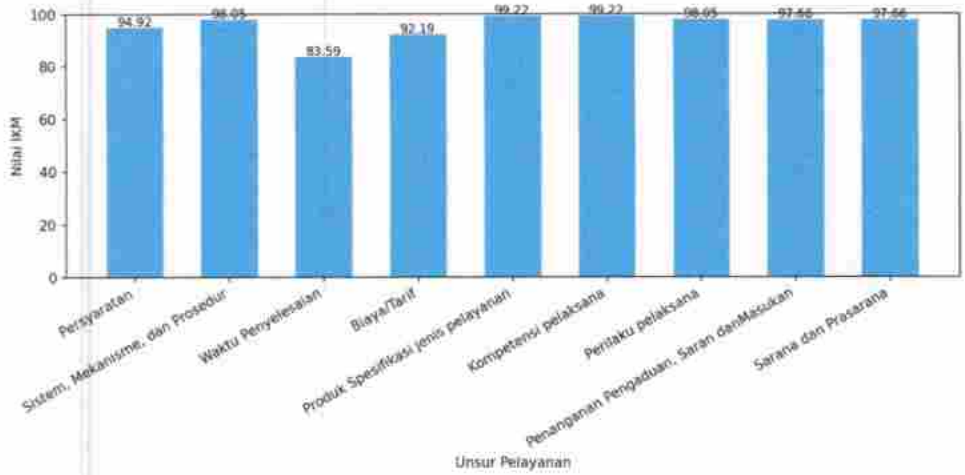
19.	Pengajuan Surat Izin Praktik Teknisi Gigi	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	97.22
20.	Pengajuan Surat Izin Praktik Radiografer	1	100.0	100.0	75.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	94.44
21.	Pengajuan Surat Izin Praktik Dokter Hewan	1	87.5	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.83
22.	Pengajuan Izin Penyelenggaraan Pengumpulan Uang dan Barang	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	87.5	100.0	100.0	98.61
23.	Pengajuan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan	1	100.0	100.0	75.0	75.0	100.0	75.0	100.0	75.0	100.0	88.89
24.	Pengajuan Izin Tukang Gigi	2	100.0	100.0	87.5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.61
Rerata IKM Per Unsur			94.92	98.05	83.59	92.19	99.22	99.22	98.05	97.66	97.66	95.62
IKM Unit Layanan			95.62									

Selain unsur pelayanan IKM, terdapat juga unsur IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi), dengan keterangan kode unsur sebagai berikut:

- U10 : Diskriminasi Layanan
- U11 : Kecurangan Pelayanan
- U12 : Penerimaan Di Luar Ketentuan
- U13 : Pungutan Liar
- U14 : Percaloan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U10	U11	U12	U13	U14	IPAK Per Jenis Layanan
1.	Pendaftaran Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup	1	100.0	100.0	100.0	75.0	100.0	95.0
2.	Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Bangunan Gedung	3	100.0	91.67	91.67	91.67	83.33	91.67
3.	Penerbitan Rekomendasi Pengumpulan Uang/ Barang untuk Sumbangan	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
4.	Permohonan Persetujuan Dokumen Evaluasi Lingkungan Hidup (DELH)	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
5.	Permohonan Persetujuan Dokumen Pengelolaan Lingkungan Hidup (DPLH)	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
6.	Penerbitan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung	2	100.0	100.0	100.0	87.5	87.5	95.0
7.	Pendaftaran Nomor Induk Berusaha	3	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
8.	Pengajuan Surat Izin Praktik Psikolog Klinis	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
9.	Pengajuan Surat Izin Praktik Apoteker	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
10.	Pengajuan Surat Izin Praktik Penata Anestesi	3	100.0	100.0	91.67	91.67	91.67	95.0
11.	Pengajuan Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
12.	Pengajuan Surat Izin Praktik Elektromedis	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
13.	Pengajuan Surat Izin Praktik Dokter	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
14.	Pengajuan Surat Izin Praktik Bidan Profesi	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
15.	Pengajuan Surat Izin Praktik Tenaga Vokasi Farmasi	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
16.	Pengajuan Surat Izin Praktik Terapis Okupasional	1	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	95.0
17.	Pengajuan Surat Izin Praktik Terapis Wicara	1	75.0	75.0	75.0	75.0	100.0	80.0
18.	Pengajuan Surat Izin Praktik Optometris	1	100.0	100.0	75.0	75.0	100.0	90.0

19.	Pengajuan Surat Izin Praktik Teknisi Gigi	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
20.	Pengajuan Surat Izin Praktik Radiografer	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
21.	Pengajuan Surat Izin Praktik Dokter Hewan	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
22.	Pengajuan Izin Penyelenggaraan Pengumpulan Uang dan Barang	1	75.0	75.0	100.0	100.0	100.0	90.0
23.	Pengajuan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan	1	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	95.0
24.	Pengajuan Izin Tukang Gigi	2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Rerata IPAK Per Unsur			98.44	97.66	96.09	95.31	96.09	96.72
IPAK Unit Layanan			96.72					



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu penyelesaian dan biaya/tarif merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu Penyelesaian memperoleh nilai terendah yaitu 83.59. Selanjutnya biaya/tarif memperoleh nilai 92.19 sebagai nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

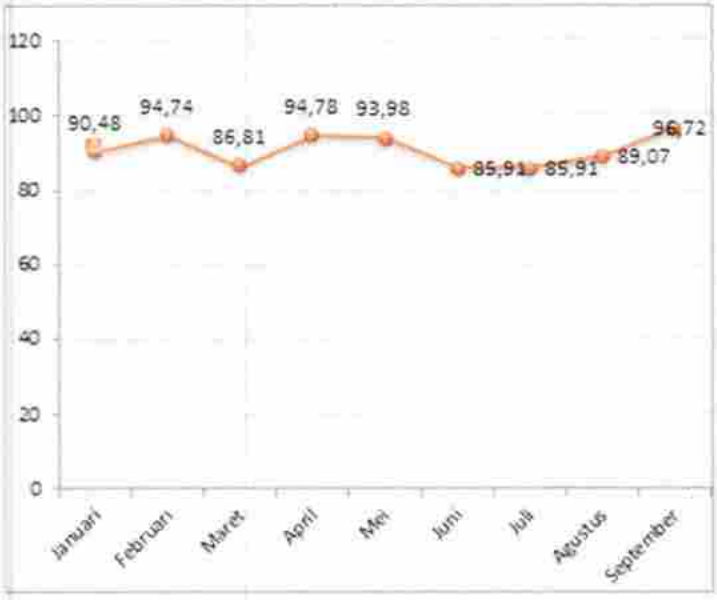
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu	Melakukan evaluasi terhadap standar waktu pelayanan dan menyederhanakan proses/tahapan pelayanan yang masih berpotensi menyebabkan keterlambatan	TW IV	Kepala DPMPTSP/Tim Pelayanan/Tim Pengaduan
		Memperjelas dan memperbarui informasi standar waktu pelayanan melalui loket pelayanan, media informasi, website, dan media sosial	TW IV	Kepala DPMPTSP
		Meningkatkan koordinasi antar petugas/unit terkait serta melakukan monitoring terhadap permohonan yang sedang diproses	TW IV	Kepala DPMPTSP/Tim Pelayanan

2.	Biaya/ tarif	Memperjelas informasi biaya/tarif setiap jenis layanan dan memastikan informasi tersebut mudah diakses masyarakat	TW IV	Kepala DPMPTSP
		Mencantumkan keterangan **gratis/tidak dipungut biaya** pada jenis pelayanan yang tidak memiliki tarif serta memasang informasi larangan pemberian imbalan/gratifikasi	TW IV	Kepala Bidang Pelayanan / Petugas Front Office
		Melakukan pengawasan internal dan memasang informasi larangan pungutan liar serta membuka kanal pengaduan masyarakat	TW IV	Kepala DPMPTSP / Tim Pengaduan

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 triwulan terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 1 s.d 30 September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 32 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di tahun 2026. Pendaftaran Nomor Induk Berusaha menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 3 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95.62. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun Januari hingga September 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian dan biaya/tarif.

Bengkalis, 12 Oktober 2026

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

PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Ir. H. KHAIRI FAHRIZAL, S.T., M.P.W.K
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP 19820118 200604 1 003