



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan : Perwira Kode Pos : 28712

No. Pelayanan. 081268610005. E-Mail : dpmptsp@bengkaliskab.go.id Website : www.dpmptsp.bengkaliskab.go.id

Bengkalis, 1 April 2024

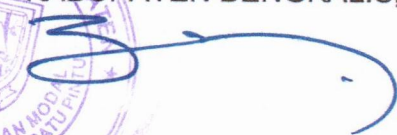
Nomor : 000.9.3.4/134/DPMPSTSP
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Hasil Survei
Kepuasan Masyarakat (SKM)
Bulan Maret 2024.

Yth. Sekretaris Daerah
Kabupaten Bengkulu
Cq. Kepala Bagian Organisasi
Sekretariat Daerah
Kabupaten Bengkulu
di
Bengkalis

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka dipandang perlu untuk melaksanakan survei sebagai implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sehubungan hal tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Maret 2024 dengan hasil "**Sangat Baik**" dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **90,84** (data terlampir).

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

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

MUHAMMAD THAIB, SH, MH
Pembina
NIP 19780912201011003

Tembusan :

1. Bupati Bengkulu;
2. Inspektur Daerah Kabupaten Bengkulu.

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

Bulan Maret 2024

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 Bulan Maret 2024 melalui Aplikasi SISUKMA dengan 27 (dua puluh tujuh) 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 :

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 2024 sebanyak 27 (sembilan belas) 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 **“90,84”** 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	Umur	NRR Tertimbang PerUnsur
1.	Kesesuaian persyaratan	3,7
2.	Kemudahan prosedur	3,63
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,48
4.	Kewajiban biaya/tarif	3,81
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,48
6.	Kompetensi pelaksana kemampuan petugas	3,48
7.	Perilaku pelaksana	3,56
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,63
9.	Sarana dan prasarana	3,93

Berdasarkan tabel diatas hasil evaluasi terhadap pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Bulan Maret 2024 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

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 **3,63** 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 **3,93** 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 Indek Kepuasan Masyarakat bernilai **90,84** dengan Unit Kerja Pelayanan **Sangat Baik** dan Mutu pelayanan **A**.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bengkalis, 1 April 2024

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



MUHAMMAD THAIB, SH, MH
PEMBINA
NIP 197809122010011003

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PERUNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Periode : Maret 2024
 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	3	3	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
7	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
13	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
14	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
Nilai/Unsur	100	98	94	103	94	94	96	98	106	
NRR/Unsur	3.7	3.63	3.48	3.81	3.48	3.48	3.56	3.63	3.93	
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.4	0.39	0.42	0.39	0.39	0.4	0.4	0.44	
IkM Pelayanan										*) 3.63 **) 90.84

Keterangan :

- U1 s.d 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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.7
U2	Prosedur	3.63
U3	Waktu Pelayanan	3.48
U4	Biaya / Tarif	3.81
U5	Produk Pelayanan	3.48
U6	Kompetensi Pelaksana	3.48
U7	Perilaku Pelaksana	3.56
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.63
U9	Sarana dan Prasarana	3.93

IKM UNIT PELAYANAN	90.84
---------------------------	--------------

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

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
PERIODE MARET 2024

NILAI IKM

90.84

Mutu Pelayanan

A

(Sangat Baik)

RESPONDEN

JUMLAH	:27 Orang
JUMLAH	:L = 12 Orang / P = 15 Orang
PENDIDIKAN	:Non Pendidikan = 0 Orang
	SD = 0 Orang
	SMP = 0 Orang
	SMA = 3 Orang
	DIII = 5 Orang
	S1 = 18 Orang
	S2 = 1 Orang
	S3 = 0 Orang

Periode Survei = Maret 2024

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

- [Dashboard](#)
- [Layanan](#)
- [Gallery](#)
- [Pengaturan](#)

Dashboard

Periode Maret 2024

Ganti Periode

TOTAL KUISIONER
9

TOTAL RESPONDEN
27

TOTAL IKM
90.12

MUTU PELAYANAN
A (Sangat Baik)



Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	12	44%
2	Perempuan	15	56%

Persentase Responden Berdasarkan Usia

#	Usia (tahun)	Responden	Persentase
1	17 - 23	15	55.56%
2	24 - 29	5	18.52%
3	30 - 40	4	14.81%
4	Diatas 40	3	11.11%

Persentase Responden Pendidikan

#	Pendidikan	Responden	Persentase
1	SMA	3	11.11%
2	NON PENDIDIKAN	0	0%
3	SD	0	0%
4	SMP	0	0%
5	DIII	6	22.22%
6	S1	17	62.96%
7	S2	1	3.7%
8	S3	0	0%

Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

#	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	TNI	0	0%
2	POLRI	0	0%
3	PNS	0	0%
4	SWASTA	8	29.63%
5	WIRUSAHA	4	14.81%
6	LAINNYA	15	55.56%

QR Code Survei