



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan : Perwira Bengkulu Kode Pos : 28751

Telp. (0766) 23615 Fax. (0766) 23615 E-Mail : Website : dpmtsp@bengkalis.go.id

Bengkalis, 29 Mei 2026

Nomor : 000.9.3.4/ 144/DPMTSP
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Hasil Survei
Kepuasan Masyarakat (SKM)
Bulan April 2026.

Yth. Sekretaris Daerah
Kabupaten Bengkulu
c.q. 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 April 2026 dengan hasil "**Sangat Baik**" dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **94,78** (data terlampir).

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



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

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

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

Bulan April 2026

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 April 2026 melalui Aplikasi SISUKMA dengan 18 (delapan belas) 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 =	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$
<p>N = Bobot nilai per unsur Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur</p>	
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 April 2026 sebanyak 17 (tujuh 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 **“94,78”** 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	3,87
2.	Kemudahan prosedur	3,87
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,75
4.	Kewajiban biaya/tarif	3,76
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,67
6.	Kompetensi pelaksana kemampuan petugas	3,3
7.	Perilaku pelaksana	3,65
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,76
9.	Sarana dan prasarana	3,61

Berdasarkan tabel diatas hasil evaluasi terhadap pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Bulan April 2026 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 **3,87**.
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 Maret 2026 dapat dilaksanakan dengan rata-rata nilai **3,87** kategori **Sangat Baik**.
 3. Unsur pelayanan (U3) ketepatan waktu terhadap pemberian layanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha menunjukkan pencapaian yang meningkat pada Bulan Maret 2026 ini dengan nilai rata-rata **3,75** 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 **3,76** kategori **Sangat Baik**.
 5. Unsur pelayanan (U5) Produk layanan dapat terlaksana dengan **Sangat Baik**, dengan nilai rata-rata **3,67** dimana pemberian pelayanan lebih mengedepankan kualitas pelayanan mulai dari pelayanan *front office*, *back office* sampai penerbitan izin yang berjalan sesuai dengan ketentuan. Namun demikian unsur ini menjadi unsur dengan nilai terendah pada Bulan April 2026 ini.
 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 **3,3** kategori **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 **3,65** kategori **Sangat 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 **3,76** 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 **3,61** 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, 29 Mei 2026

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

H. KHAIRI FAHRIZAL, S.T., M.P.W.K

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP 19820118 200604 1 003

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
MALL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN BENGKALIS
PERIODE APRIL 2026**

Nilai IKM
94.78

Mutu Pelayanan
A
(Sangat Baik)

Responden

Jumlah	: 18 Orang
Jenis Kelamin	: L = 8 / P = 10
Pendidikan	
Non Pendidikan	: 0 Orang
SD	: 0 Orang
SMP	: 1 Orang
SMA	: 4 Orang
DIII	: 6 Orang
S1	: 4 Orang
S2	: 2 Orang
S3	: 1 Orang
Non Disabilitas	: 18 Orang
Disabilitas	
Fisik	: 0 Orang
Mental	: 0 Orang
Intelektual	: 0 Orang
Sensorik	: 0 Orang

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

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Unit Pelayanan : Mall Pelayanan Publik

Periode : April 2026

NO. RES	Jenis Layanan	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan	Kategori Disabilitas	Nilai Unsur Pelayanan								
							Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sapras
1	Perizinan Berusaha Risiko Rendah	DIII	L	WIRUSAHA	Non Disabilitas		4	4	3	4	4	3	4	4	4
2	Perizinan Berusaha Risiko Rendah	DIII	L	WIRUSAHA	Non Disabilitas		4	3	4	3	4	3	4	4	4
3	Perizinan Berusaha Risiko Menengah Rendah	SMP	L	WIRUSAHA	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	4	4	3
4	Perizinan Berusaha Risiko Menengah Rendah	S1	P	SWASTA	Non Disabilitas		4	4	4	4	3	3	3	4	3
5	PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB-UMKU)	S2	L	ASN	Non Disabilitas		3	4	3	3	3	3	3	3	4
6	Izin Kerja Perekam Medis	S1	P	SWASTA	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	S1	P	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	Izin Riset dan Penelitian	S3	L	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	Perizinan Non Berusaha Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan	S2	L	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	3	3	3	3	3
10	Gerai Layanan PDAM Tirta Terubuk Bengkalis	SMA	P	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	Gerai Layanan PDAM Tirta Terubuk Bengkalis	SMA	L	WIRUSAHA	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	Gerai Layanan BPJS Kesehatan	DIII	P	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Gerai Layanan BPJS Kesehatan	SMA	P	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Gerai Layanan BPJS Kesehatan	S1	P	ASN	Non Disabilitas		3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Gerai Layanan BPJS Kesehatan	DIII	P	WIRUSAHA	Non Disabilitas		4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	Gerai Layanan BPJS Kesehatan	SMA	L	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	3	4	4	3	4	4	4
17	Gerai Layanan BPJS Kesehatan	DIII	P	WIRUSAHA	Non Disabilitas		4	3	4	3	4	4	3	4	4
18	Gerai Layanan BPJS Kesehatan	DIII	P	WIRUSAHA	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	4	3	4
Total Nilai Pertanyaan							70	69	67	68	68	62	67	69	67
Nilai Rata-rata Pertanyaan							3.87	3.87	3.75	3.76	3.67	3.3	3.65	3.76	3.61
Nilai Per Unsur							96.83	96.83	93.65	94.05	91.67	82.54	91.27	94.05	90.28
Kategori Per Unsur							A	A	A	A	A	B	A	A	A
IKM OPP							3.69								

9 Unsur 16 Unsur

KUISIONER

9



TOTAL RESPONDEN

18 / 18



NILAI IKM / KONVERSI

3.69 / 92.35



MUTU PELAYANAN

A



Statistik Responden

Nilai IKM

IKM Pelayanan

Saran Responden

Pengolahan Data

Rekapitulasi

Jenis Kelamin

Kategori	Jumlah	Persentase
Laki-laki	8	44.44%
Perempuan	10	55.56%

Pendidikan

Kategori	Jumlah	Persentase
Non Pendidikan	0	0%
SD	0	0%
SMP	1	5.56%
SMA	4	22.22%
DIII	6	33.33%
S1	4	22.22%
S2	2	11.11%
S3	1	5.56%

Pekerjaan

Kategori	Jumlah	Persentase
TNI	0	0%
POLRI	0	0%
ASN	5	27.78%
SWASTA	2	11.11%
WIRUSAHA	7	38.89%
Lainnya	4	22.22%

Usia

Kategori	Jumlah	Persentase
17-23	0	0%
24-29	6	33.33%
30-40	9	50%
Diatas 40	3	16.67%

Kategorisasi Pengguna Layanan

Kategori	Jumlah	Persentase
Non Disabilitas	18	100%
Disabilitas Fisik	0	0%
Disabilitas Mental	0	0%
Disabilitas Intelektual	0	0%
Disabilitas Sensorik	0	0%

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Sample Diambil	Nilai IKM	Nilai Konversi	Predikat
1	Perizinan Berusaha Risiko Rendah	2	2	3.72	93.06	A
2	Perizinan Berusaha Risiko Menengah Rendah	2	2	3.44	86.11	B
3	PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB-UMKU)	1	1	3.22	80.56	B
4	Izin Kerja Perekam Medis	1	1	3.89	97.22	A
5	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	1	1	3.89	97.22	A
6	Izin Riset dan Penelitian	1	1	3.89	97.22	A
7	Perizinan Non Berusaha Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan	1	1	3.44	86.11	B
8	Gerai Layanan PDAM Tirta Terubuk Bengkalis	2	2	3.89	97.22	A
9	Gerai Layanan BPJS Kesehatan	7	7	3.86	96.43	A