

**LAPORAN**  
**Triwulan I**  
**TINDAK LANJUT HASIL KUESIONER**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2022**

**A. Latar Belakang**

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk kualitas layanan publik dengan hasil baik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat. Berdasarkan undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

**B. Maksud dan Tujuan**

**Maksud;** Sebagai acuan dan standar bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Daerah, dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan unit pelayanan.

**Tujuan;** Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan perizinan sebagai Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dari waktu ke waktu.

**C. Pengertian Umum Tentang IKM**

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

- penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
  6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
  11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **D. Sasaran**

1. Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan perizinan dan non perizinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan.

#### **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 yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Adapun dimensi-dimensi kepuasan masyarakat yang diukur meliputi dimensi kesesuaian, prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, hasil pelayanan, kemampuan petugas, sikap petugas, prasarana dan sarana, dan tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan.

## ***F. Manfaat***

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada publik.
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara periodik terhadap hasil pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
5. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan perizinan dan non perizinan di lingkungannya.

## ***G. Unsur-unsur Penilaian***

1. **Persyaratan**  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**  
Waktu Penyelesaian 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 biaya secara gratis.
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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses

(usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### H. Langkah-langkah Penyusunan IKM

**Persiapan**, meliputi penetapan pelaksanaan, penyiapan bahan berupa kuesioner serta alat yang digunakan, penetapan responden, Penentuan Lokasi.

**Pelaksanaan Pengumpulan Data**, meliputi pengumpulan data terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, kemudian melakukan pengisian kuesioner oleh unit pelayanan kemudian dikumpulkan untuk diedit.

**Pengolahan Data, Metode pengolahan** yaitu :

Bobot nilai rata2 tertimbang = Jumlah bobot/Jumlah unsur =  $1/9 = 0.111$

IKM = total nilai persepsi per unsur x nilai penimbang/Total unsur yang terisi  
 Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

Jumlah NRR IKM tertimbang x 25

Bobot nilai rata-rata tertimbang =	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$
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

### 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

#### 1. Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.68	A	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.62	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.62	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.93	A	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	3.70	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana/Petugas	3.64	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana/Petugas	3.73	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.73	A	Sangat Baik
U9	Penangan Pengaduan, saran dan masukan	3.90	A	Sangat Baik

Nilai IKM pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tahun 2021 adalah **93.1 (Sangat Baik)** dengan jumlah responden 162 responden.

## **J. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penilaian IKM diatas, maka dapat dikelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan unsur pelayanan, sebagai berikut :

Kinerja Sangat Baik (A), terdiri dari unsur :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu Pelayanan
3. Biaya/Tarif Pelayanan
4. Produk Layanan
5. Sarana dan Prasarana Layanan
6. Persyaratan pelayanan
7. Kompetensi Petugas Pelayanan
8. Perilaku pelaksana/petugas
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Media untuk menyampaikan saran/masukan disediakan melalui : kotak saran, email, website, face book, kuisisioner, telepon dan fax.

### **B. SARAN IKM PERIZINAN DAN NON PERIZINAN TAHUN**

#### **Triwulan I 2022**

1. Dalam pemberian pelayanan, harus lebih ditingkatkan;
2. Mencari inovasi kembali pelayanan yang lebih baik lagi;
3. Melakukan pelayanan sesuai Standar Operasional Persedur (SOP);

## **K. ANALISA DAN REKOMENDASI TERHADAP HASIL PENILAIAN**

### **IKM TRIWULAN I TAHUN 2022.**

Prosedur dan Waktu Pelayanan merupakan unsur yang memperoleh nilai terendah.

Perlu dilakukan mekanisme sebagai berikut :

1. Peningkatan layanan yang lebih baik kepada penerima layanan;
2. Menginformasikan kejelasan waktu layanan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan
3. Permasalahan dalam pemenuhan dokumen pada tim teknis/Perangkat Daerah terkait.

## **L. TINDAK LANJUT HASIL PENILAIAN IKM TRIWULAN I TAHUN**

### **2021**

1. Agar kecepatan pemberian pelayanan kepada penerima layanan ditingkatkan terkait proses perizinan dan non perizinan;
2. Ketepatan waktu yang terhadap proses layanan harus jelas kepada penerima layanan;

3. Kepala Bidang terkait pelayanan perizinan non perizinan untuk melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap petugas pelayanan.
4. Prosedur dan Waktu Layanan, penyampaian informasi kepada penerima layanan terkait prosedur dan waktu layanan sudah dilaksanakan.

Mengetahui :

PETUGAS

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



**BASUKI RAKHMAD, AP, M.Si**  
Pembina TK. I  
NIP. 19750619 199503 1 003

**SAMSIR, SE**  
PENATA MUDA TK.I  
NIP.19760703 199703 1 003

